① 居宅介護支援

＜居宅介護支援＞

［事業者属性］

【記入者】

管理者	142	65.7%
ケアマネジャー	47	21.8%
その他	27	12.5%
未記入	0	0.0%
合計	216	100.0%

【参加率】

実利用者数	18,820	32.0%
参加利用者数	6,021	

【区】

千種	13	6.0%
東	7	3.2%
北	14	6.5%
西	12	5.6%
中村	16	7.4%
中	12	5.6%
昭和	15	6.9%
瑞穂	13	6.0%
熱田	11	5.1%
中川	18	8.3%
港	12	5.6%
南	16	7.4%
守山	11	5.1%
緑	19	8.8%
名東	16	7.4%
天白	11	5.1%
合計	216	100.0%

［ユーザー（利用者）属性］

【性別】

男性	1,663	34.9%
女性	3,004	63.0%
未記入	100	2.1%
無効	3	0.1%
合計	4,770	100.0%

【年齢】

４０歳～６４歳	300	6.3%
６５歳～７４歳	772	16.2%
７５歳～７９歳	870	18.2%
８０歳～８４歳	1,019	21.4%
８５歳～９４歳	1,547	32.4%
９５歳以上	230	4.8%
未記入	29	0.6%
無効	3	0.1%
合計	4,770	100.0%

【区】

千種	315	6.6%
東	170	3.6%
北	332	7.0%
西	242	5.1%
中村	391	8.2%
中	159	3.3%
昭和	349	7.3%
瑞穂	338	7.1%
熱田	206	4.3%
中川	401	8.4%
港	278	5.8%
南	352	7.4%
守山	272	5.7%
緑	371	7.8%
名東	272	5.7%
天白	244	5.1%
その他	57	1.2%
未記入	20	0.4%
無効	1	0.0%
合計	4,770	100.0%

【要介護度】

要介護１	961	20.1%
要介護２	1,718	36.0%
要介護３	1,059	22.2%
要介護４	579	12.1%
要介護５	350	7.3%
新規申請中	4	0.1%
未記入	93	1.9%
無効	6	0.1%
合計	4,770	100.0%

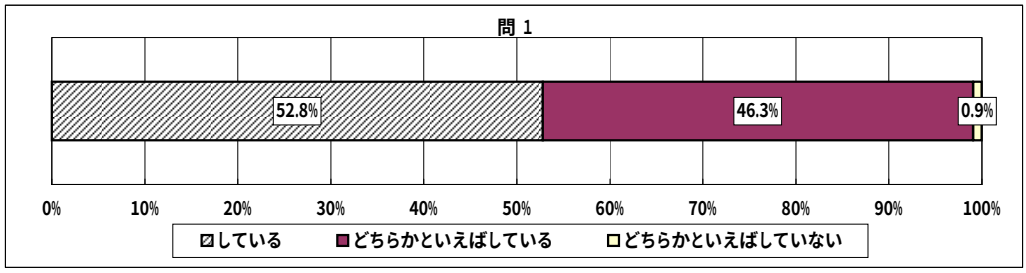
【記入者】

本人	1,158	24.3%
同居家族	2,951	61.9%
別居家族	520	10.9%
その他	56	1.2%
未記入	56	1.2%
無効	29	0.6%
合計	4,770	100.0%

＜居宅介護支援＞

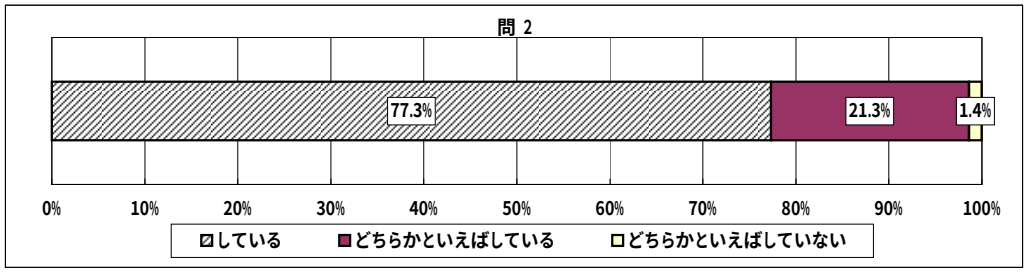
[事業者自己評価]

問1　居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、わかりやすく説明していますか（2.5点）



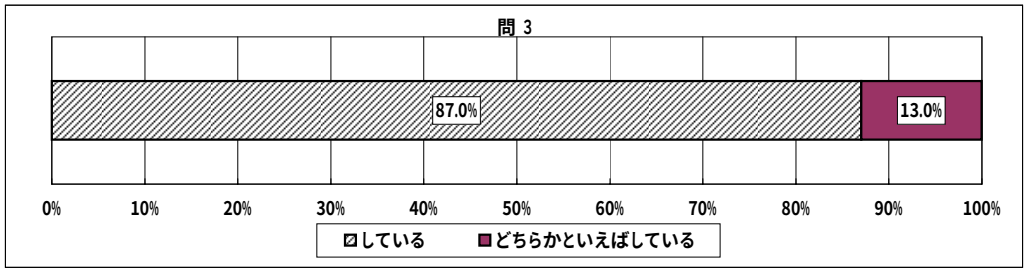
有効回答数
216

問2　いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか（2.8点）



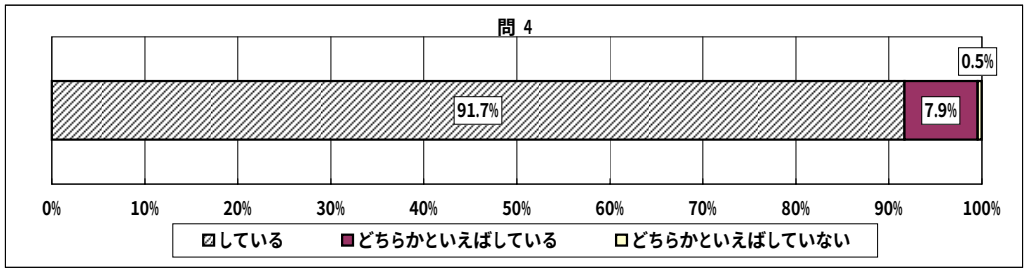
有効回答数
216

問3　苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか（2.9点）



有効回答数
216

問4　利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか（2.9点）



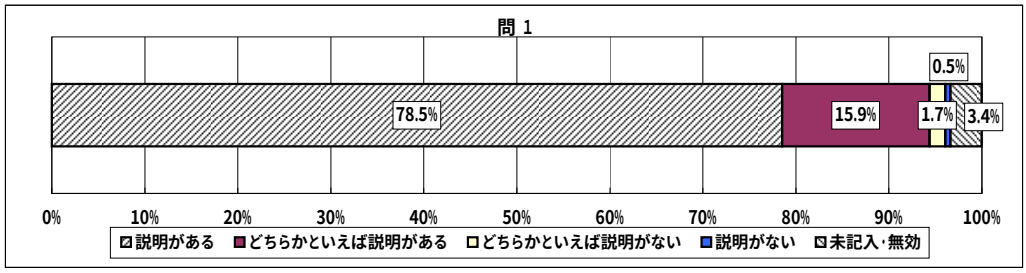
有効回答数
216

＊（○．○点）：参加事業所全体平均。十分自信がある（十分している等）3点、どちらかといえば自信がある（どちらかといえばしている等）2点、どちらかといえば自信がない（どちらかといえばしていない等）1点、まったく自信がない（まったくしていない等）0点。
＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。

＜居宅介護支援＞

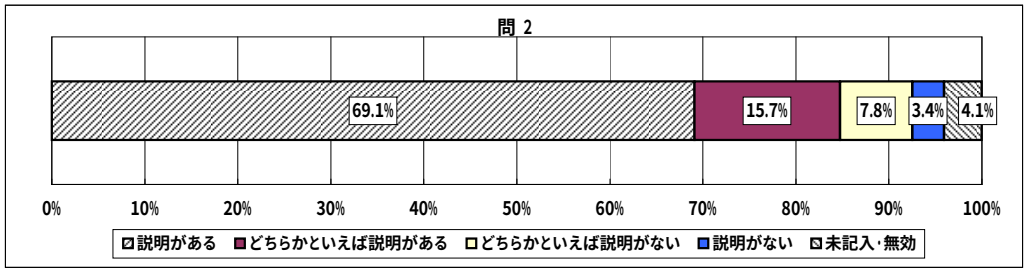
[ユーザー（利用者）評価]

問1　居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）について、わかりやすい説明がありますか（2.8点）



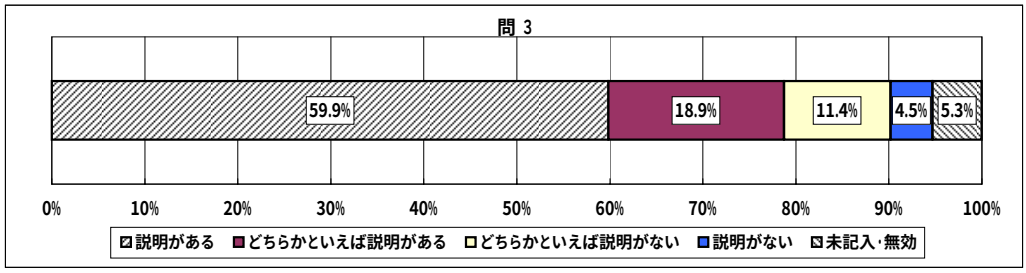
有効回答数
4609

問2　いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できることについて、説明がありますか（2.6点）



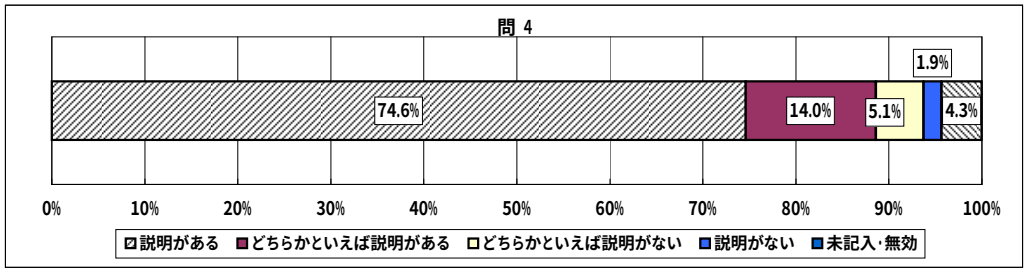
有効回答数
4576

問3　苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか（2.4点）



有効回答数
4517

問4　ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか（2.7点）



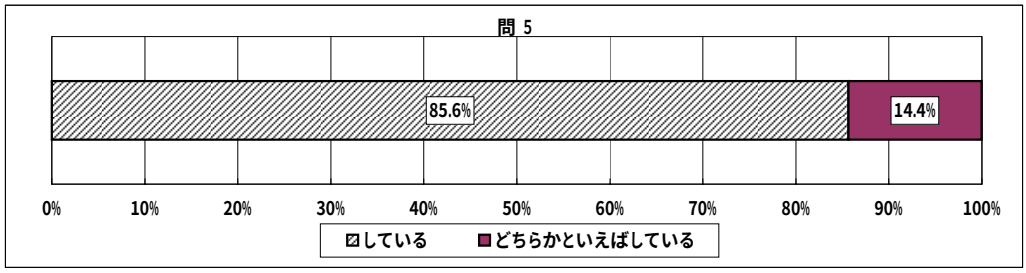
有効回答数
4563

＊（○．○点）：参加ユーザー（利用者）全体平均。十分満足（十分な説明があった等）3点、どちらかといえば満足（どちらかといえば説明があった等）2点、どちらかといえば不満（どちらかといえば説明がなかった等）1点、まったく不満（まったく説明がなかった）0点。
＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。

＜居宅介護支援＞

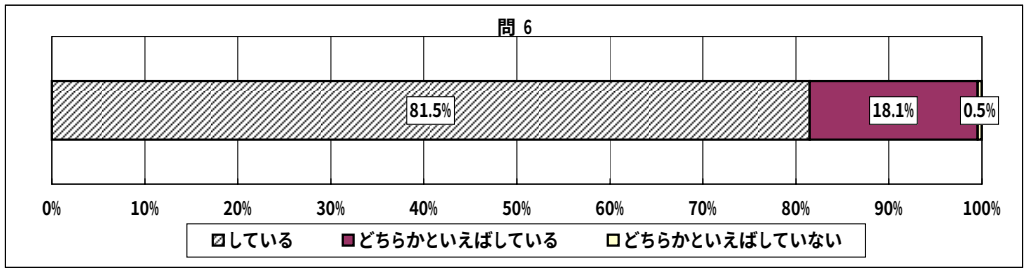
[事業者自己評価]

問5　介護保険に関する区役所への申請手続を代行できることについて、説明していますか
（2.9点）



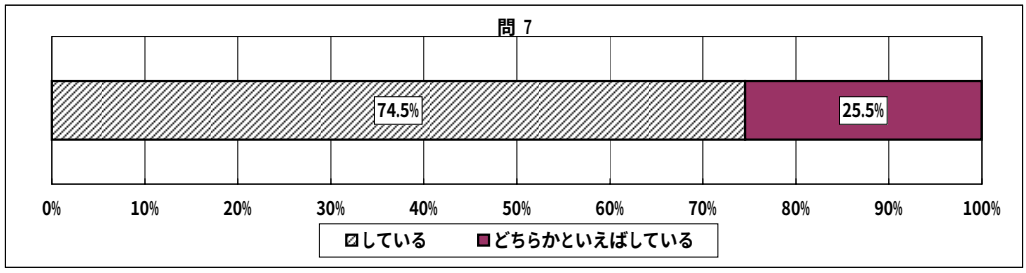
有効回答数
216

問6　介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか
（2.8点）



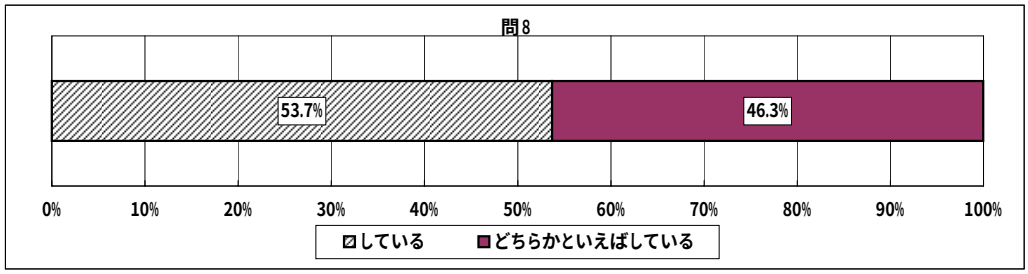
有効回答数
216

問7　利用者や家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか
（2.7点）



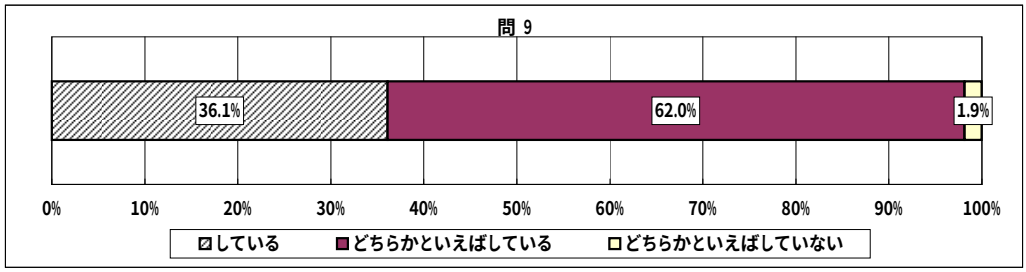
有効回答数
216

問8　サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか
（2.5点）



有効回答数
216

問9　介護サービス事業者を選ぶ際に、役立つ情報の提供をしていますか
（2.3点）

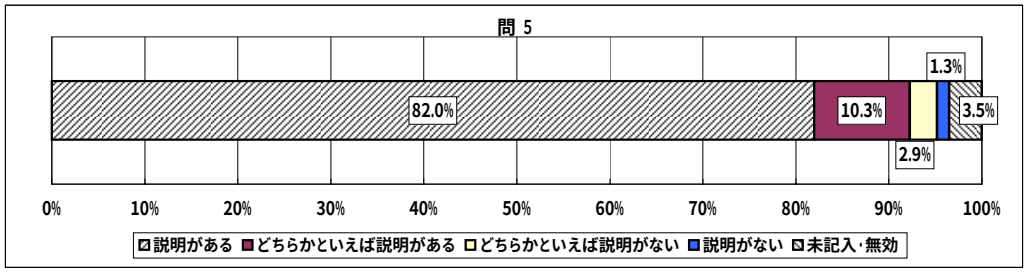


有効回答数
216

＜居宅介護支援＞

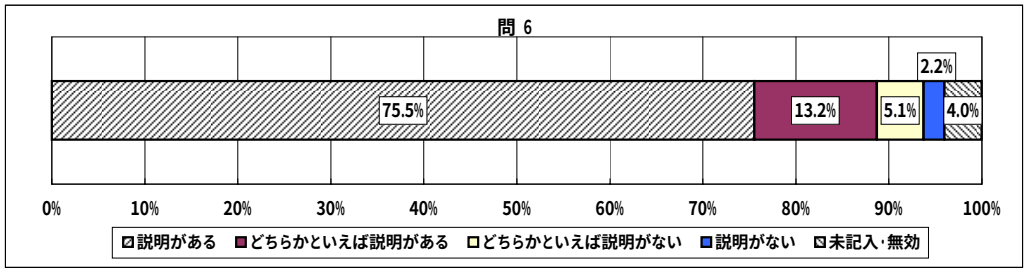
[ユーザー（利用者）評価]

問5　要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか（2.8点）



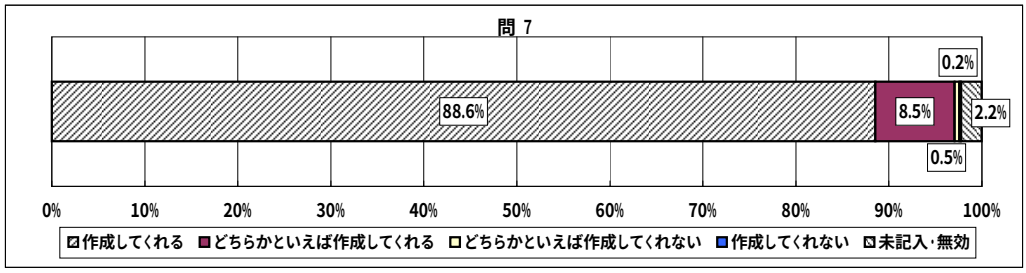
有効回答数
4603

問6　訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使ってもよいと説明がありますか（2.7点）



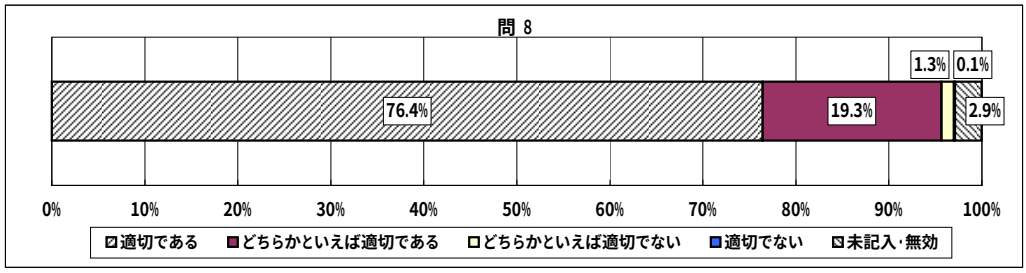
有効回答数
4578

問7　ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか（2.9点）



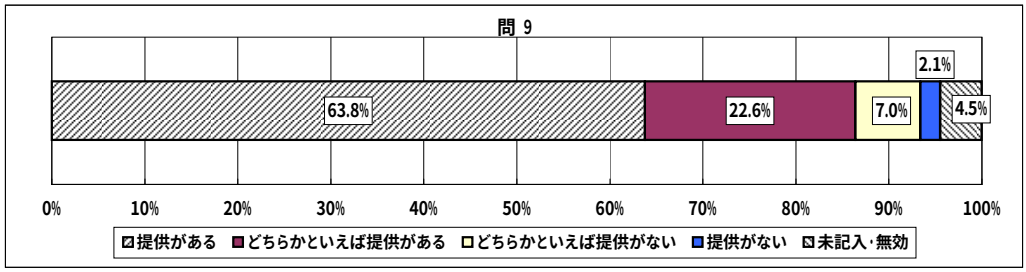
有効回答数
4664

問8　サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか（2.8点）



有効回答数
4632

問9　ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか（2.5点）

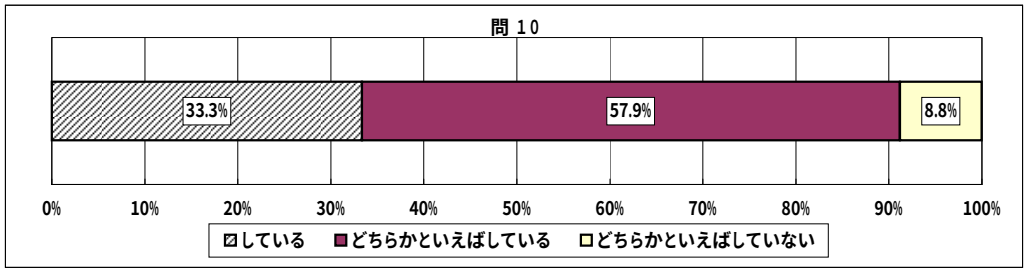


有効回答数
4557

＜居宅介護支援＞

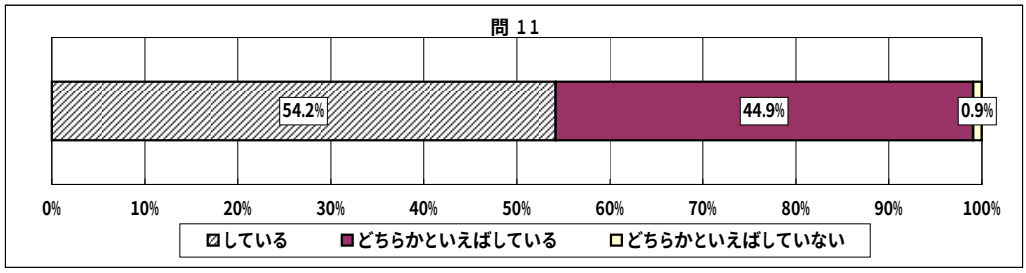
[事業者自己評価]

問１０　介護保険の対象にならないサービスについても、説明していますか
（2.2点）



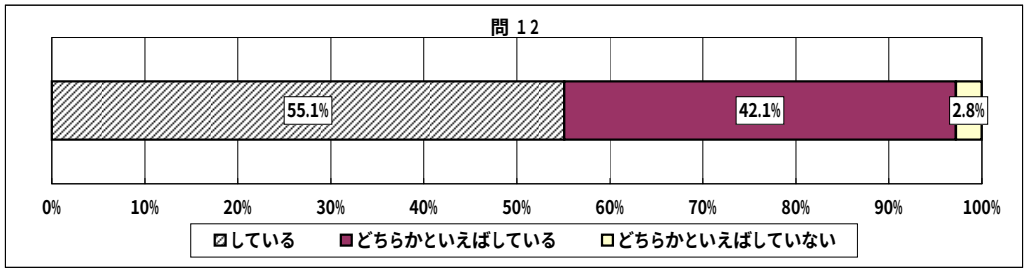
有効回答数
216

問１１　居宅サービス計画書（１）・（２）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか（2.5点）



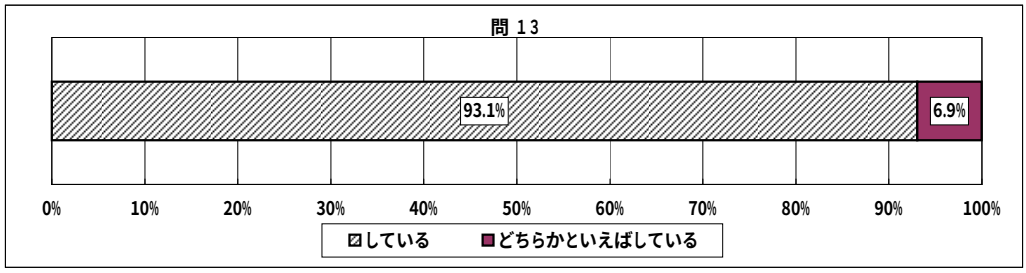
有効回答数
216

問１２　サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか
（2.5点）



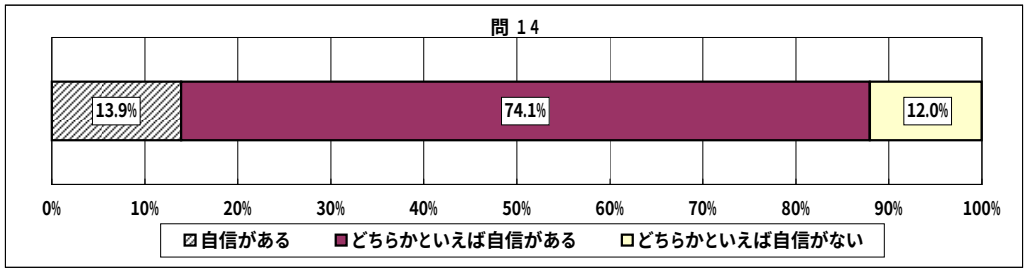
有効回答数
216

問１３　毎月１回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか
（2.9点）



有効回答数
216

問１４　サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか
（2.0点）

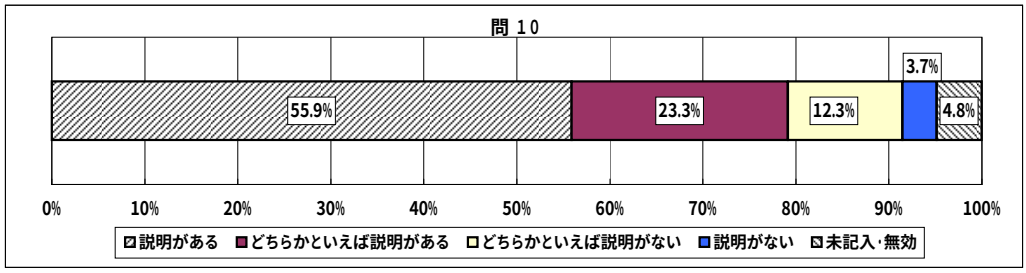


有効回答数
216

＜居宅介護支援＞

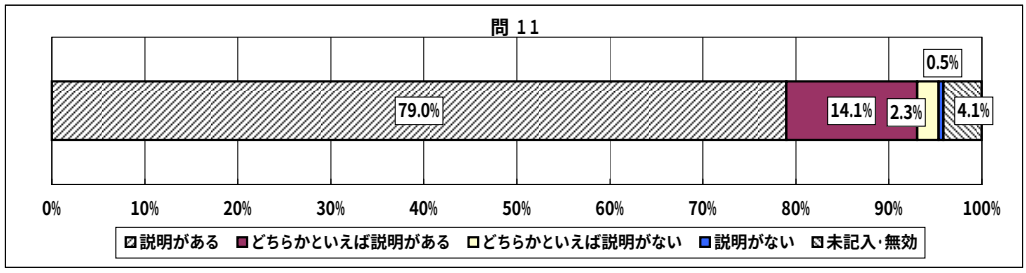
[ユーザー（利用者）評価]

問１０　介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか（2.4点）



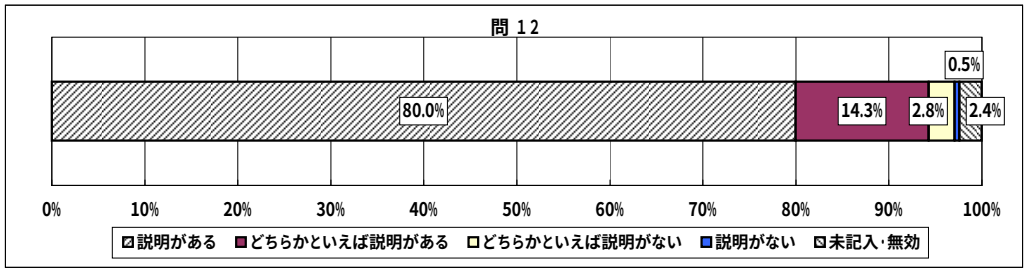
有効回答数
4539

問１１　ケアマネジャーから居宅サービス計画書（１）・（２）、週間サービス計画書をもらう際に、その内容について説明がありますか（2.8点）



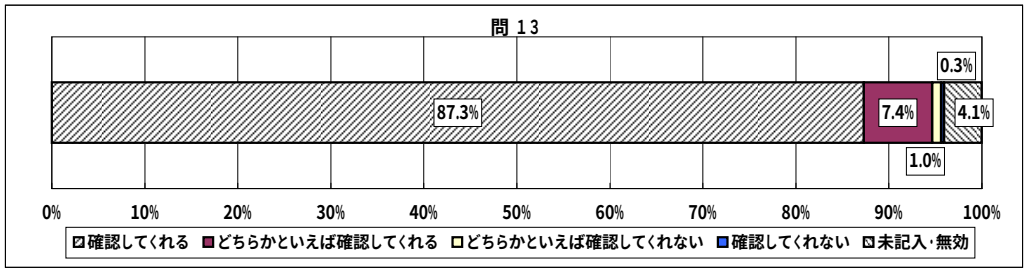
有効回答数
4494

問１２　ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありますか（2.8点）



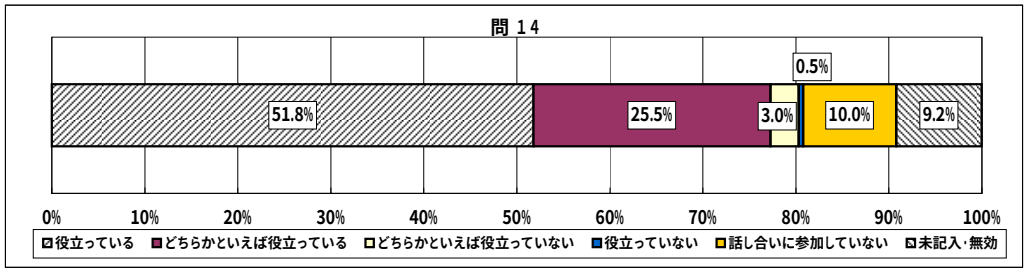
有効回答数
4655

問１３　ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか（2.9点）



有効回答数
4576

問１４　サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか（2.6点）

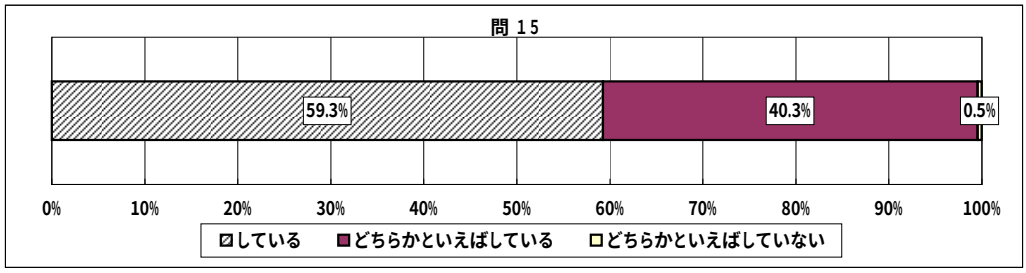


有効回答数
4332

＜居宅介護支援＞

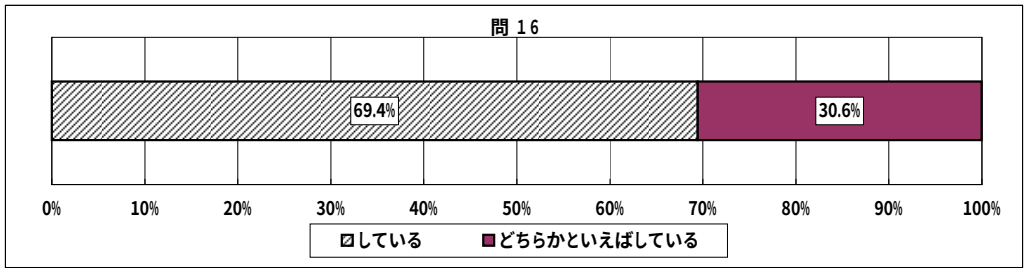
[事業者自己評価]

問15　ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか（2.6点）



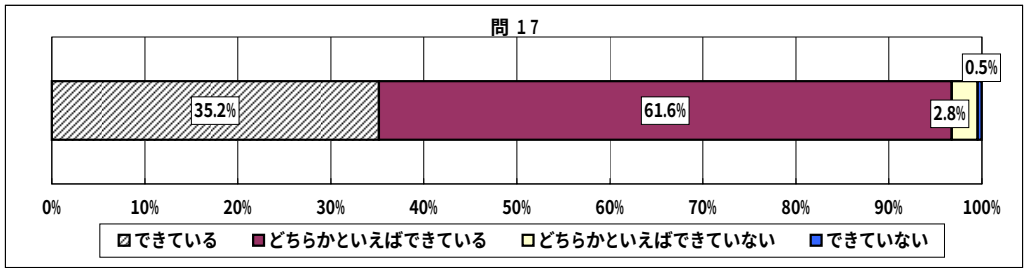
有効回答数
216

問16　利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか（2.7点）



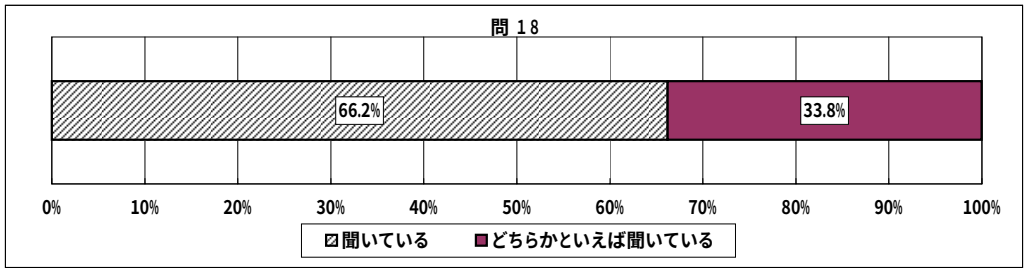
有効回答数
216

問17　言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか（2.3点）



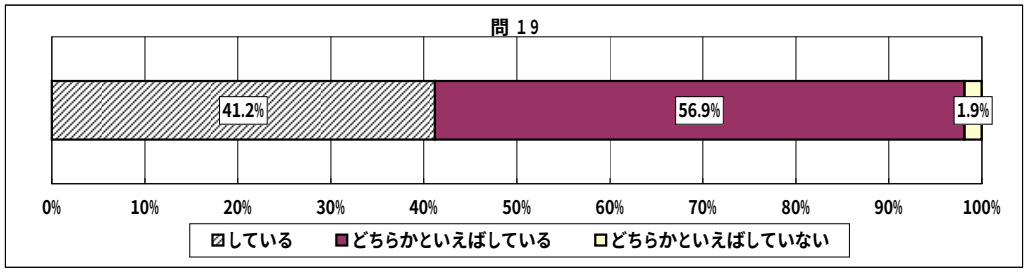
有効回答数
216

問18　利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか（2.7点）



有効回答数
216

問19　ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について、適切な助言をしていますか（2.4点）

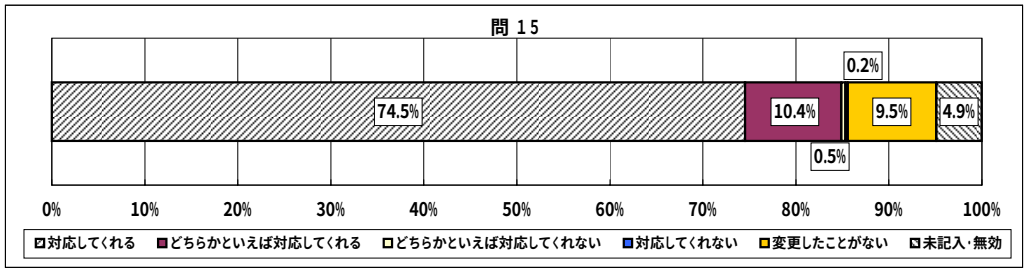


有効回答数
216

＜居宅介護支援＞

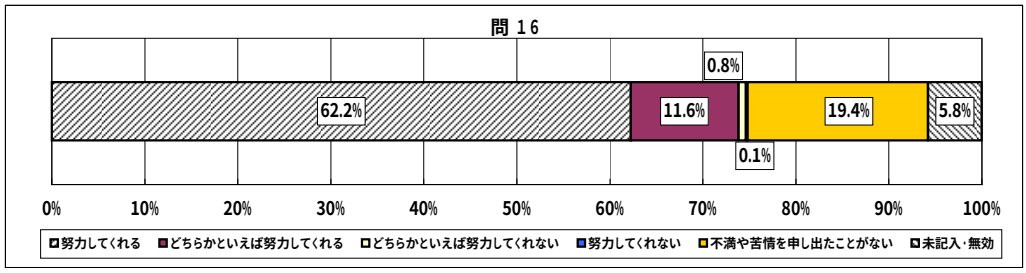
[ユーザー（利用者）評価]

問15　ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか（2.9点）



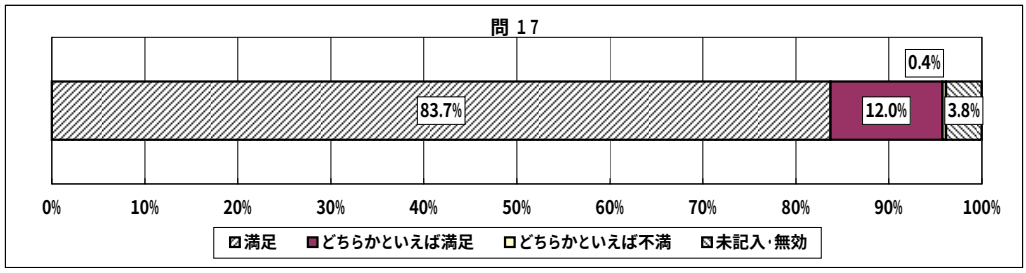
有効回答数
4537

問16　ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか（2.8点）



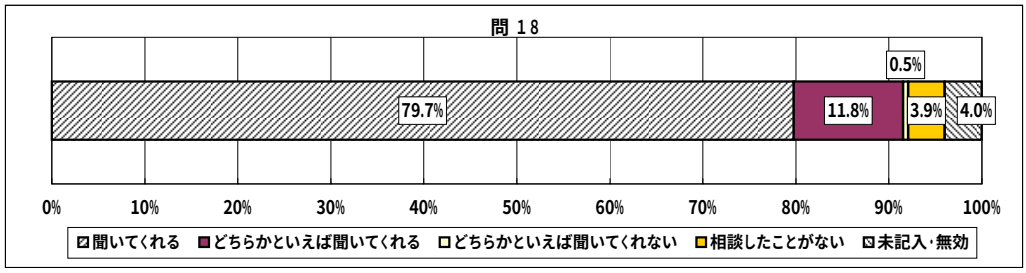
有効回答数
4494

問17　ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか（2.9点）



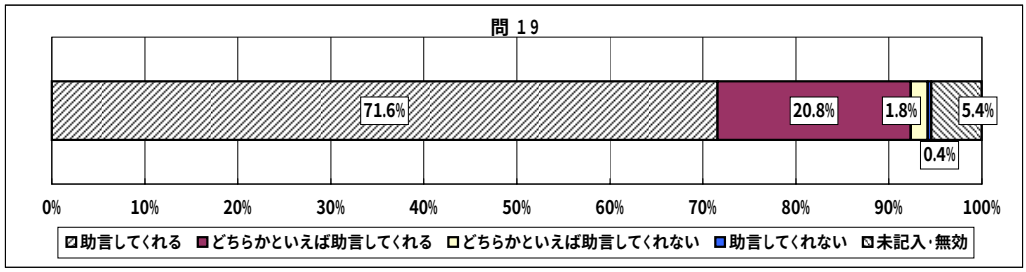
有効回答数
4587

問18　ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか（2.9点）



有効回答数
4580

問19　ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか（2.7点）

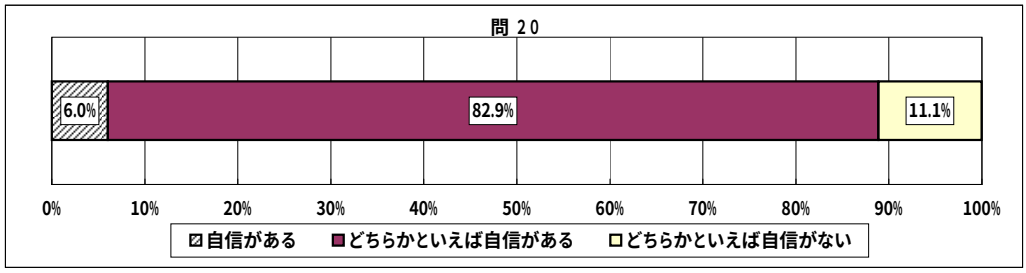


有効回答数
4511

＜居宅介護支援＞

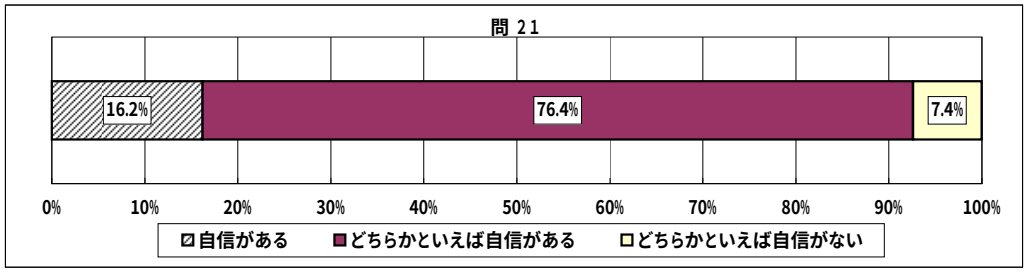
[事業者自己評価]

問20　ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか（1.9点）



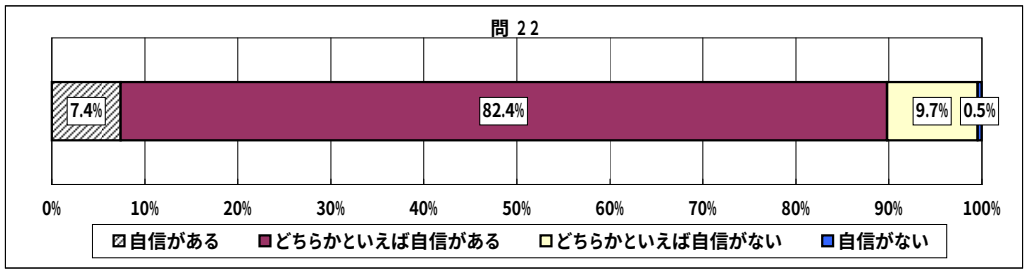
有効回答数
216

問21　ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか（2.1点）



有効回答数
216

問22　利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか（2.0点）

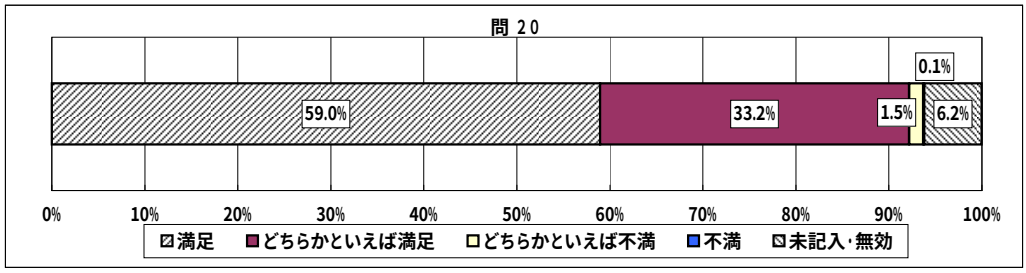


有効回答数
216

＜居宅介護支援＞

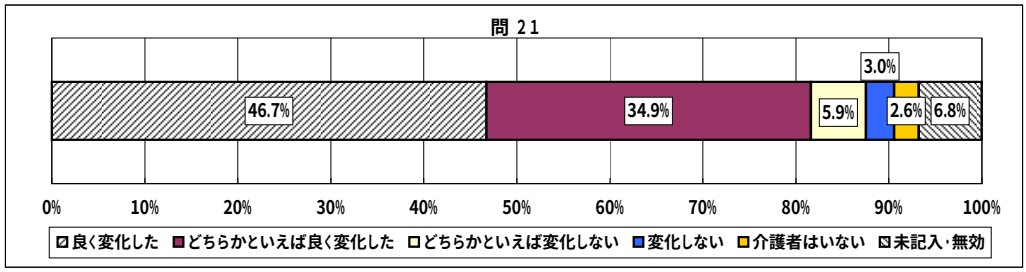
[ユーザー（利用者）評価]

問２０　ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか
（2.6点）



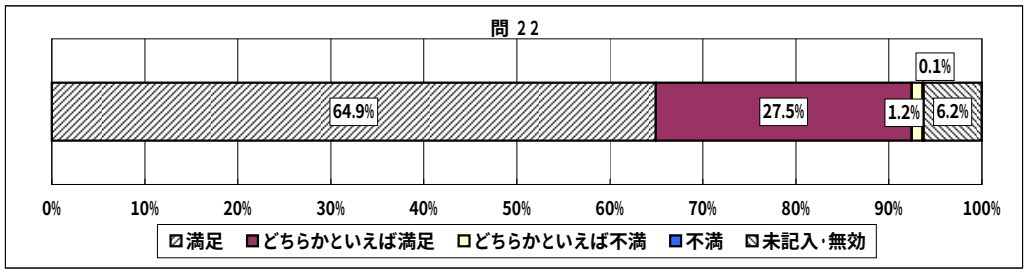
有効回答数
4475

問２１　ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか
（2.4点）



有効回答数
4447

問２２　現在利用している居宅介護支援サービス全般について、満足していますか
（2.7点）



有効回答数
4472

＜居宅介護支援＞

問 1～22　総括（事業者と利用者の意識の差）

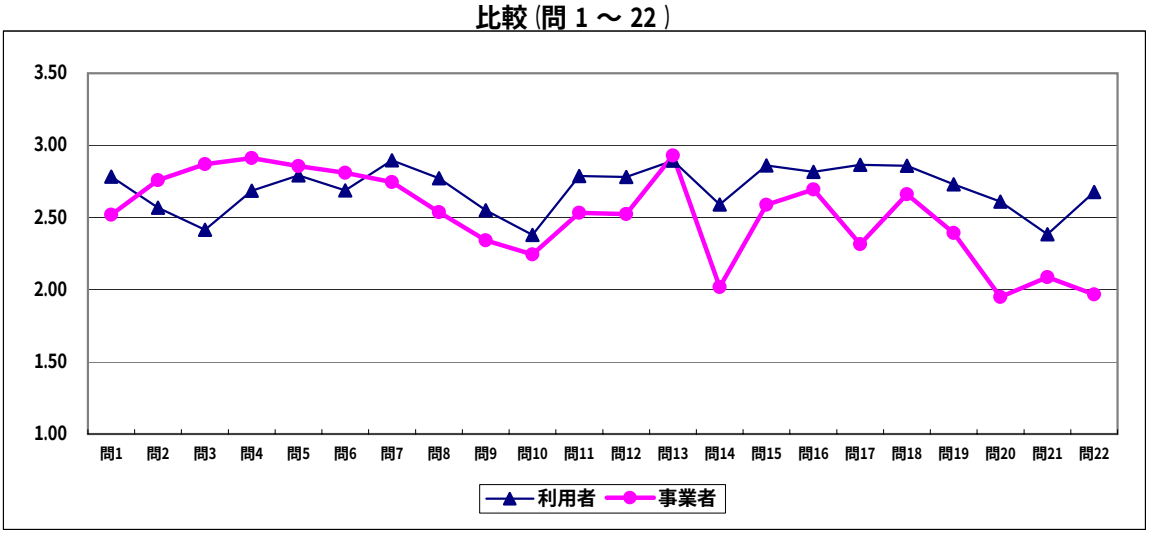
[事業者自己評価]

事業者評価	点数
十分自信がある	3点
どちらかといえば自信がある	2点
どちらかといえば自信がない	1点
まったく自信がない	0点
未記入	0点

（＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。）

※　参加事業者全体平均合計点数：55.3点
（1設問あたり平均点数：2.5点）

比較（問 1 ～ 22 ）



●点数が高い項目

【問１３】 毎月１回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか（2.9点）

【問　４】 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか（2.9点）

【問　３】 苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか（2.9点）

●点数が低い項目

【問２０】 ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか（1.9点）

【問２２】 利用者は、居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか（2.0点）

【問１４】 サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか（2.0点）

＜居宅介護支援＞

問 1～22　総括（事業者と利用者の意識の差）

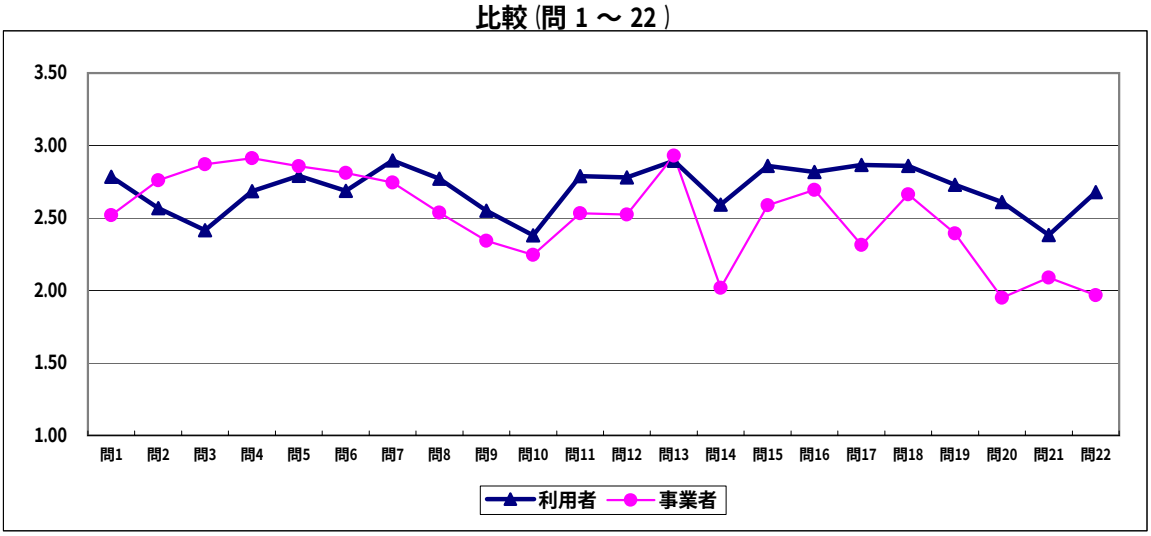
[ユーザー（利用者）評価]

利用者評価	点数
十分満足	3点
どちらかといえば満足	2点
どちらかといえば不満	1点
まったく不満	0点
未記入	0点

（＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。）

※　参加ユーザー全体平均合計点数：59.4点
（1設問あたり平均点数：2.7点）

比較（問 1 ～ 22 ）



●点数が高い項目

【問　７】 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか（2.9点）

【問１３】 ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか（2.9点）

【問１７】 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか（2.9点）

●点数が低い項目

【問１０】 介護保険の対象にならないサービスについても、説明がありますか（2.4点）

【問２１】 ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか（2.4点）

【問　３】 苦情受付窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか（2.4点）

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
1	アイウイッシュ指定居宅介護支援事業所	個人情報の扱い、手続きの代行の説明、ケアマネや居宅介護支援事業所を変更できる事についてはじめにきちんと説明していると自負しておりましたが、ユーザーにとっては、不十分であったとの意見もあり反省しています。毎月の訪問時は御本人や家族の状態把握を目的に漫然としたおしゃべりが多いのですが、今後は介護保険の制度についても繰り返し、説明させて頂きます。今回おひとりでしたが、不満との回答を頂き少し動揺しています。すべての方に満足して頂くのは難しいのですが真摯に受けとめて努力致します。
2	あい居宅介護支援事業所	貴重なご意見をいただきありがとうございました。介護保険のしくみや、介護保険以外に必要なサービスについて情報収集に努め、利用者様･ご家族様に満足していただける様にスタッフ一同努力していきたいと思います。
3	アイケアサポート居宅介護支援事業所	おおむね好評価を受け感謝しています。今後も、より一層ていねいに説明し自宅での生活支援にサービスをつなげていきたいと思います。
4	愛生居宅介護支援事業所	利用者様、ご家族様から温かいご意見をたくさんいただきました。これを励みに皆様から信頼していただける事業所を目指して努力していきたいと思っています。今回の評価では介護保険外の制度についての説明が足りないという結果が出ていました。該当する方には説明をしているつもりですが、まだまだ説明不足の点もありますので今後はわかりやすり説明を心がけ、常に学習を行って保険外サービスについても積極的にお知らせし、質の高いケアマネジメントができるよう努めてまいります。
5	あいち介護センター	介護保険の対象にならないサービスについても、的確な情報をご提供できるよう、情報収集･管理･提供機会の充実を図ってまいります。 今回ご評価頂きました取り組みにつきましても、より一層ご満足いただけるよう努力いたし、ご利用者やご家族が希望される生活へ、少しでも近づけるようご支援してまいります。
6	愛知さわやかケアセンター	今回のユーザー評価も、全体的に高い評価をいただき大変嬉しく思いました。利用者様のコメントの中に、時間に余裕を持って来て欲しいとのご意見があり、今後は全ての項目について満足していただける様、お一人、お一人のお話しをじっくり伺い利用者様やご家族の希望される生活の実現を目指し、支援させていただくことを心がけて参ります。
7	あいりケアプラン	御利用者様の評価と自己評価とでまだまだ相違する点がある為、事業所内で改善に向けて検討し、御利用者様の御希望に沿うことができるように努めていかなければならないと改めて実感いたしました。 御利用者様･御家族様が生き生きとした充実した日々を送ることができるように、少しでもお手伝いさせていただければと考えております。信頼される事業所をめざし日々努力していきます。
8	アサヒサンクリーンケアプランセンター熱田	今回ユーザー評価に御協力をいただいた御利用者の皆様に厚く御礼申し上げます。今回の皆様方の評価につきましては、私共が考えていたよりも良い評価をいただいている事に感謝しております。しかしこの結果に甘んずる事なく、皆様が安心をした生活が営める様努力をしてまいりたいと思います。次回参加の際は良い評価をいただけるだけでなく、無記入等の回答も出ない様より良いサービス提供を実施してまいりますので、今後とも皆様の御理解御協力を宜しくお願い致します。
9	アサヒサンクリーン在宅介護センター大幸東	昨年と比べ点数が改善された項目が多く、一年にわたって意識していた事が評価された結果だと思います。引き続き信頼できるケアマネジャーと呼んで頂けるよう、面接･連絡･調整していきたいと思います。 また他サービスとの連携や介護保険制度全体に対する意見も頂いており、お客様の思いを利用している事業所と共有していくのは当然として、制度改正の希望が役所に届くよう橋渡しになるよう努力していきます。
10	アサヒサンクリーン在宅介護センター千種･指定居宅介護支援事業所	今回、利用者様の評価と事業所の評価や意識の差などが異ったことをしっかり受け止め、利用者様の信頼を得、満足していただき、安心して在宅での生活を送れるように努めていきたいと思います。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
11	アサヒサンクリーン在宅介護センター中川	今回のユーザー評価の結果を受けて、今後は契約の際に、いつでもケアマネジャーやサービス事業所の変更が出来ることの説明や、サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供に心がけて参ります。サービス担当者会議も、ご利用者ご家族様共に、希望する生活に近づけるよう有意義な会議となり、満足していただけるプランの作成が出来るように、一層自己研鑽に努めて参ります。
12	アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋･指定居宅介護支援事業所	今回、苦情受付窓口等の説明や介護保険サービスの説明不足がお客様から指摘をうけ、ひとつひとつ説明を丁寧に行い、お客様から安心されるように努めていこうと感じています。ケアマネジャーの業務の基本にかえり、お客様が望む生活に少しでも近づけれるように、頑張って行きます。
13	アサヒサンクリーン在宅介護センターフィールちとせ	苦情を受け付ける窓口、介護サービス事業者を選ぶための情報提供、保険外のサービス等について、わかりやすく説明することに努めます。また必要に応じ、説明を加えていきたいと思います。サービス提供上重要と思うものについての質問に対して、ユーザーの方の回答では、ケアマネジャーに安心感、信頼感が持てる、希望している生活の支援、費用負担を考えた適正なサービスの組み合わせが優先度が高く挙げられていました。ユーザーの方の声に応えていけるように取り組んで参ります。
14	アサヒサンクリーン在宅介護センター緑　指定居宅介護支援事業所	全体的に低い評価ではありませんでしたが、今一度利用者様一人ひとりのニーズを適確に把握し、利用者様の希望や思いを受けとめ、フットワークのある対応ができるよう努めていきたいと思います。また介護保険制度はもとより、インフォーマルサービスにおいても今以上に情報収集を行い、少しでも潤いある良い生活ができるよう支援させて頂きます。
15	アサヒサンクリーン在宅介護センターラ･プラス山里指定居宅介護支援事業所	介護サービス事業者を選ぶのに役立つ、情報の提供について点数が低い事がわかりました。介護サービス事業者の選択に対して、デイサービス等は規模や特徴、場所等を説明し、見学に行っていただいたり体験をおすすめした上で選択という事も多くなりましたが訪問介護等はサービス内容、頻度をお聞きして私の方から業者を提案させていただく事が多いかも知れません。これからは提案した理由をもっと明確にお伝えして選択の際の情報となるよう努めたいと思います。
16	熱田区介護保険事業所	居宅介護サービス全般について、また苦情を受け付ける窓口や個人情報の取扱いなど、契約時等に丁寧にわかりやすく説明をします。さらに、介護保険の対象にならないサービスにはどのようなものがあるのか、例を挙げてわかりやすく説明できるようにします。評価内容について、自己評価では十分な説明ができていると思っていた事柄を不十分であったことを再認識することができました。お客様がより充実した在宅生活が送られるよう、ケアマネジャー一同意識し、サービスの提供に努めていきます。
17	あのね居宅介護支援事業所	サービス事業者自己評価･ユーザー評価の結果を受け取り、介護保険制度についての説明が不十分である評価をいただき、理解し納得していただける説明の難しさを味わいました。問題のある状態の中での説明に対しゆっくり時間をかけてお話しできる様取り組んでいきたいと思います。
18	天池ケアサポート	苦情受付窓口や介護保険対象外のサービスの説明等、契約時のみではなく、随時繰り返し行うようにします。その他、概ね良好の評価をいただいておりますが、問21にありますように、ご本人のみならず、ご家族や介護者の生活の変化まで視野に入れたケアマネジメントに心がけます。そのためにも、今まで以上にご本人、ご家族の言葉にじっくり耳を傾けます。 地域の安心･安全のネットワークの一員として事業が存続できればと思います。
19	アミカごきそ介護センター	ユーザーとの信頼関係がよりいっそう深まり、安心感が持て、精神的にも支えになれる様努力したいと思います。また、介護サービスの利用によって、介護への不安、生活への不安をなくし、希望される生活に、少しでも近づける事ができる様、心がけていきたいと、思っています。
20	アミカ瑞穂介護センター	全体的に高い評価をいただきありがとうございました。前年度の改善策としていた保険内外を問わず役立つ情報の提供を念頭に支援をしてきました。結果は評価が上がりましたので、今年度については、サービス担当者会議が希望する生活の為に役立つと思われるような会議を目指し、さらなるサービスの向上に努めていきたいと思います。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
21	アミカ港介護センター	ユーザーの目線にあったサービスをプランに組み込み、かつユーザーが理解できる説明を行います。内容に置いても、ユーザーの費用負担を考え適正なサービスを組み合せることができるように心がけます。
22	有松介護センター	介護保険の対象にならないサービスの説明･活用が不十分であると感じました。地域の情報収集をしっかり行い、地域のボランティア、地域の福祉活動、その他保険外サービスを、利用者の意向を確認しながら、プランに取り入れていくよう心掛けます。調整･提供した介護サービスが利用者の満足につながっていない面があり反省しています。1人1人に合ったきめ細かい支援活動が改めて重要であると感じました。画一的な支援活動にならないよう心掛けていきます。
23	有松診療所指定居宅介護支援事業所	重要事項の項目で特に問2、問4が利用者様に伝わっていない傾向がある為、もう一度利用者様へしっかり伝えていく事を改善点とする。 また利用者様が求めている（介護支援専門員の知識や情報量）を高められるように日々、学習していく。
24	あんず居宅介護支援事業所	今回の評価結果を受け、「介護サービスや地域サービスの知識」について、想像以上に皆様からの要望が高いことを知ることができました。今後の改善点とさせて頂きます。 もう一点着目すべきは、「生活に変化がありましたか」の評価。これは、私たちが実際にお役に立てているかどうかを図る目安でもあります。この結果を見ると、まだまだやるべき事が残っているようですね。 今後も、より多くの方々の「望む生活」の支えになれるよう努力して参ります。
25	医療法人あちは居宅介護支援事業所	今後とも、利用者様のご希望、ご意見をふまえて、よりよいサービスを提供できるように努力します。
26	医療法人開生会居宅介護支援事業所開生	先回と比べ、ユーザーからの評価は全体的に上昇する結果となった。自社評価と比べ、問2から問6はユーザーからの評価が低い結果となった。先回と同様にケアマネジャーの公平中立の視点、個人情報保護の視点の面ではまだまだ不十分であったが、サービス面やご利用者、ご家族への対応の面では良い評価を得ているので、今後とも満足度の高い、ケアマネジメントが提供できるように努力していきたい。
27	医療法人きとうクリニック居宅介護支援事業所紙ふうせん	今回の結果により、ご利用者様、ご家族様に対して、まだまだ説明不足の点があると感じました。また、介護保険外のサービスについても、必要なサービスに関する情報を適切に提供できるように努めていきたいと思います。 ご利用者様、ご家族様が安心して自宅で生活できるよう、ニーズの把握を行い、一人一人に合ったサービスの提供を行っていきたいと思います。
28	医療法人香徳会　いだか居宅介護支援事業所	苦情の窓口や個人情報については、契約時に説明していますが、認定の更新時に再度説明します。 介護保険外のサービスについて、必要時に説明していますが、周知の為、一覧表を作成し、初回面談時やサービス調整時にお渡しする様にします。 ご本人･ご家族の満足出来るケアプランを目指して、ご意向を、今以上に汲み取っていく様に努めていきます。
29	医療法人東樹会あずまケアプランセンター	ご利用者様から、全ての評価項目において全体平均以上の高い評価を頂き、大変感謝しております。 これからも、さらに努力を重ね、介護支援専門員（ケアマネジャー）の質の向上に努め、ご利用者様･ご家族様から信頼される居宅介護支援サービスの提供ができるよう努めて参ります。宜しくお願い致します。
30	医療法人有仁会居宅介護支援ゆうあい	･介護保険の対象にならないサービスについても最初に介護保険サービスの種類を説明する際に、利用者や家族に紹介（説明）させて頂く様にする。･苦情を受け付ける窓口については、契約書説明の際に具体例をお話しながら利用者や家族になるべくわかりやすい説明を行う様に心掛ける。･ケアマネジャーが関わり、介護者の方の生活がより良く変化する様にニーズ明確化の課題分析を慎重に行い、それに対する援助内容を利用者と家族の両方にとってポジティブな生活意欲に転換していける様なプラン策定をする。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
31	鵜飼病院居宅介護支援事業所	概ね良好な結果を頂けたかと思います。が、介護サービス事業者及び介護保険外サービスの情報提供が、共に不足していると思われますので、情報収集を怠ることなく、利用者様が選択の幅を広げられるよう努力する次第です。又、問16については半数が非該当となっていますので、きちんと苦情の拾い出しができているか確認し、些細なことにも対応できるよう徹底していきます。
32	ＡＪＵ自立の家　ほかっと軒	私どもは、高齢者の皆様が要介護状態になっても、住み慣れた環境の中で、自分らしい生活を続けて行くことができるよう、適切なケアプラン作成に努めて参りました。今回の評価結果から、私どもの提供するサービスが、ご利用者の皆様に概ね満足いただいていることが分かりました。ただ、苦情受付や苦情対応といった項目で、不満を抱いている方々もお見えになります。これからは、苦情受付窓口の周知を徹底し、ご利用者やご家族の、どんな小さなお困りの声に耳を傾けられるよう、事業所運営をして参ります。
33	エヌ･エス北居宅介護支援事業所	今回も利用者様･家族様の温いお言葉や高い評価を頂きました。ありがとうございます。評価の中で「本人が希望する生活に近づいた」と言っていただきましたが「介護者の方の生活の変化について」利用者様と家族様の意識の差に多少違いが生じましたので、今後も努力を重ねて、頂いた評価に対して慢心することなく、誠意を持って、利用者様の望む生活を支援してまいります。
34	エム･ケア介護センター	全般的に高い評価を頂くことができて身が引き締る思いです。ただ利用者様との関係が長く深くなってきますと改めて制度の基本的事項を利用者様に再認識して頂く必要があると思いました。「信頼関係」＝「慣れあい」にならぬよう利用者様の目線に合わせ対応していく所存です。また意識の差で明らかになった点ですが「地域サービスの熟知」「申請代行」「急なサービス対応」を利用者様が希望していることがわかり、より一層個別性のある関わりをしていかなければと痛感しました。
35	オアシスセンター	ご利用者様、ご家族の暮らし全体に目を向けた生活状況の改善と身心機能の維持向上の支援ができる職員の育成に今後も努めます。 各職員の技術習得と資格取得につながる研修機会をより充実させ、専門職として成長できる職場環境の整備をすすめます。
36	オオツカ居宅介護支援事業所	苦情受付窓口や保険外サービス･介護サービス事業所の特色などの情報を丁寧に伝える様に努め、納得して介護サービス及び事業所を選んで頂ける様に改善致します。そしてご家族を交じえたサービス担当者会議にて、希望される生活に役立つ介護サービスの提供が出来るように、相談･助言･提言を行って参ります
37	オーネスト熱田の杜指定居宅介護支援事業所	ユーザー評価事業に参加させていただくことで、ご利用者様の率直な意見をお聞きすることができ、サービスの質の向上を図ることができます。ご利用者様とのズレが少しでも減らしていけるよう、この結果を謙虚に受け止め、今後に生かしていきたいと思っております。
38	オーネスト鳴海指定居宅介護支援事業所	今回の評価結果を確認し、契約時点の説明、特に苦情受付窓口についての説明が不十分であり、分かりにくいと感じたご利用者様がおられることが分かりました。今後は、一層分かりやすく丁寧な説明を心がけて参ります。また、ご本人やご家族にサービス事業者などの情報を提供し、満足して頂けるケアプラン作成に努めます。
39	大野薬局指定居宅介護支援事業所	介護保険内外の様々な事柄について今まで以上にわかりやすく説明を行い、利用者様･御家族の方々に御理解頂けるようにしていきます。
40	オレンジ居宅介護支援事業所	ご利用者様より高い回答率で良い評価を頂き感謝しております。今回のユーザー評価にて低い項目を事業所内で検討し、今後のサービス改善に努めていきたいと思います。利用者様より、高い信頼を得られるよう努力していきます。
41	介護支援センターなごみ	今回のユーザー評価では、全般的に高い評価を頂きました。また、ご意見の中には多くの暖かいお言葉を頂き一層の励みとなりました。今後の改善点としましては、契約に際しての重要事項やサービス計画書等の書類、各種制度やサービス等の説明において利用者様の理解を促進するための工夫を取り入れること、またそれによって利用者様が主体的にサービスを選択し、希望する生活を送ることができるように支援してまいります。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
42	介護支援センターひまわり	ご本人･ご家族へにわかりやすい説明を心がけておりましたが、今回のユーザー評価の結果まだ不十分な点が多くあることを受け止め今後の取り組み課題として参ります。また、逆に当事業者評価を上回る高評価をユーザー様から頂いた点いついては、今後も向上できるよう精進して参ります。
43	介護支援センターほなみ	はじめにユーザー評価にご協力いただいた皆様に御礼申し上げます。 本年も過分な評価をいただき、ありがとうございました。 今後も評価結果を参考にし、重要事項について繰り返し説明をすることや、サービス事業者の選択にあたっての有効な情報提供、介護保険外のサービスの説明などを強化してまいります。
44	介護支援ノッポの会	ユーザー様からいただいた御意見を真摯に受けとめ、今後は更に信頼関係が築ける様、ご利用者本位の気持ちを持ち続けながら支援させていただきます。介護保険の対象になるもの、そうでないものに関係なく、サービスに関する情報提供ができるよう情報収集に努めます。介護保険制度についてもわかりやすい説明、迅速な対応、安心感、信頼感を持っていただけるよう、ケアマネジャーの質の向上に努力していきたいと思います。
45	介護支援ノッポの会押切	回収率が６０％と平均の約８０％と比較して２０％も低いのが一番気になります。次回は利用者さん及び家族に提出したのを確認しようと思っています。評価点数は平均点以上ですが、問２２のサービス全般の満足度の点数が平均よりやや低いので、きめ細かいサービスの説明･サービス事業者とのよりよい連携を強くしたいと思います。
46	介護ステーションベル	全体的に平均以上の評価をいただきうれしく思います。この結果に満足する事なく、今後もケアマネジャーとしての知識を深め、ご利用者様の満足度を更にのばすことができるよう、努力していきます。 特に自己評価で自信がなかった所は、自信を持つことができりうようにしていきます。又、ご利用者様が望む居宅介護支援ができるように、何事に於いても誠意をもって対応していきます。アンケートにご協力いただいた皆様、ありがとうございました。
47	介護センターインコム	居宅介護支援にあたり、利用者の自立支援に向け介護者の負担を軽減し、より良いサービス利用が共った介護ができるよう心がけている。 利用者本人、介護者のニーズを知り、希望する生活に役立つよう支援をしていくなかで、説明不足（理解できるまで）のないように、さまざまなサービス（フォーマル、インフォーマル）を組み合わせ、より満足できるように努力をして参ります。
48	快適ライフセンター	介護保険サービス事業所の自由な選択、事業所を選択するための情報提供、保険外サービスの説明について「どちらかといえば不満」と回答いただいた方がお１人ありました。口頭だけの説明でなく複数の資料を提供させて頂く等、具体的で分かりやすい説明を心がけるように努力してまいります。ご利用者様より温かなコメントを頂戴いたしましたが、これらを励みに益々質の向上に努め、ご信頼頂くことができますよう心がけてまいります。
49	快適ライフセンター２４	今回はユーザー様より、感謝のご意見を数名の方より頂き、とてもうれしく思いました。１名の方がケアマネ変更可能の説明がなかったとご不満がありました。説明がよく伝わっていなかった事を真摯に受け止め、今後はご利用者様がご理解いただける様、わかりやすくていねいに説明する様に心掛けていきたいと思います。これからもよりご利用者様、ご家族の話を聞き、各サービス、社会資源の活用により、安心して生活を維持できる様に、努力していきたいと思います。
50	かがやき	今後も専門的な言葉をなるべく使わず、わかりやすい表現方法と説明に努めたいと思います。
51	かなめ病院指定居宅介護支援事業所	①会議で評価結果の報告を行い、自己評価とユーザー評価の違いのある項目について、各自の対応の内容検討等、討議を行います。 ②介護保険はもとより、以外の様々な情報提供や相談援助ができるように、居宅でのシステムつくりとケアマネの研修を行います。 ③次年度の事業所･個人目標に改善策を位置付け年間を通じてレベルアップできるようにして行きます。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
52	かなやま居宅介護支援事業所	お一人、お一人様のお話をよくお聞きしながら、納得いただける様な助言ができるように日々勉強と努力をし、介護ホケンを上手に利用し、他の制度や情報が提供できるよう、努力し、満足していただけるように支援していきたいと思っております。
53	株式会社ケアコンシェルジュ　居宅介護支援センターふぉとりえ	制度や業務についての説明を含めた種々の説明事項については、分り易い言葉で丁寧にを常に心掛けているが、十分な御理解を頂くまでには未だ達っしていない現状であることがわかりました。事あるごとにくり返しの説明をすることで理解を頂ける様心掛けていきたいと思います。
54	株式会社ケアメイトサービス	ユーザー評価事業結果報告を受け、御利用者からは概ね良い評価をいただき感謝致します。しかし、同居家族からの評価が質問2、3、14で低く現れている事から、今後は毎月の訪問時には可能な限り同席していただける時間帯を工夫したり、又、介護保険制度の丁寧な説明や日常生活上の困り事をこれまで以上に把握、対応してまいりたいと思います。
55	株式会社壮療･立恣薬局	介護保険の対象にならないサービスについても精通し、介護者及び家族と提供事業者と話合う機会を増やして、満足頂ける生活に近づけます。
56	株式会社福祉の里名古屋中営業所	今回の結果から、事業者の情報提供や苦情窓口の説明が不十分だと評価をいただきました。今後は今一度初心に戻り、お客様が何を求めているのか、何を期待しているのかを念頭に置いてケアマネージメントを行い、お客様の希望される生活に近づけることができるよう努力してまいります。
57	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所	自社評価とユーザー評価とのギャップのある項目を見ると「説明」や「連携」がキーワードのように思います。当事業所は、訪問介護･訪問入浴･居宅介護支援･移送タクシー･福祉用具貸与（販売）が併設しており、複数のサービスをご利用いただいている方も多くみえます。契約や相談窓口等をご理解いただけるようわかりやすく丁寧に「説明」するとともに、縦割りでなく各サービスが「連携」し情報を共有することで、皆様に信頼していただける事業所を目指します。
58	株式会社名東介護センター介護相談室	利用者本人と同居家族の評価で平均点が大きく異なった点で特に問2、3、4、6については契約時でしか説明を行っていないことが多い為制度改正の際に改めて説明を行うことで対応していきたい。その他に問14が利用者本人の評価が低い点は、人だけ集まり内容が乏しいことで負担になっていると推測される。今後は研修で議事の進め方の制度を高めたり事前準備の内容を充実することで、利用者や家族から開催を依頼されうような会議を開催できるようにしたい。
59	かわな居宅介護支援事業所	利用契約時に、個人情報保護については説明をし同意を頂いておりますが、より皆様に安心して頂くためにも、繰り返しご説明させて頂くことが大切であると感じました。また、介護保険の対象でないサービスについても更に知識を深め、ネットワークを構築し、地域の中で安心して生活が継続できるように、フォーマル･インフォーマル問わず利用者に適した情報提供を行ったり、専門家に適切におつなぎし、地域全体で利用者を支えていくことができるよう力を身につけていきたいと思います。
60	北区介護保険事業所	前年度に比べ、全体的にお客様にはアップ評価をいただきましたが、自己評価、ユーザー評価とも低かったインフォーマルサービスの案内やサービス担当者会議の効果などについては、本年度も十分な評価をいただくことはできませんでした。引き続き、介護保険外サービスの情報の提供を始め、お客様が必要としている情報を充実してまいります。またご本人やご家族のご希望をよくお聞きし、担当者会議などで確認しながら、ご本人やご家族などの介護者が希望する生活をおくっていると実感いただけるよう、努めてまいります。
61	北山クリニックケアマネージメントセンター	前回の評価を踏まえ、説明をより判りやすく理解して頂くことを努力してきた結果今回の評価につながったと思います。この結果に甘えることなく、今後もご利用者様がご自宅で安心して生活できるようサービス事業者と連携をしっかりとし支援させていただきます。ご利用者様のご意見がとても好意的であった事は従業員一同感謝しております。今まで以上に安心感･信頼感を持って頂けるよう努めて参ります。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
62	居宅介護支援事業所井の森	今回、ユーザー評価に参加させて頂き、ご利用者様、ご家族様が感じておられる事を把握する事ができました。サービス担当者会議を開催するにあたって、ご利用者様、ご家族様の意向やニーズを大切にして開催していきたいと思います。ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいていけるよう、情報収集をしっかりおこない、ご利用者様、ご家族様のお話を丁寧に聞いていきたいと思います。サービス事業者さんとも連携を図り、安心して利用して頂ける事業所をめざして努力してまいります。
63	居宅介護支援事業所オリーブ名古屋	貴重なご意見をいただき、感謝しております。昨年に比べ全体的に評価は上がっていましたが、ご家族からの回答で特に問２０、問２１の項目については評価が低い結果となりました。サービス担当者会議の意義を家族に理解していただき、ケアマネジャーが利用者･家族の希望する生活を正しく理解･把握し、さらに質の高いサービス提供に繋げていけるように努めてまいります。
64	居宅介護支援事業所高坂苑	介護保険外のサービスの情報をケアマネジャー間で共有をして、ご利用者様のニーズに合った情報を提供していきます。ご利用者･ご家族の希望に沿った援助ができているのかを今一度見直し、担当ケアマネだけでなく、事業所全体で支援できる体制作りをしていきます。又、事業所内で解決できないことがあれば、地域包括支援センターに相談して、希望する生活に近づけていけるようにしていきます。
65	居宅介護支援事業所たんぽぽ	自己評価とユーザー評価の意識の差の波形は同傾向だったが、ケアマネジャーが変更できることや介護保険外サービスの説明、中でもかかわってからの家族の生活が変化したかの評価は以前よりも低下していた。今後、サービスの成功に対しての意識をもっと持っていき、結果を出していくように努力する必要がある。
66	居宅介護支援事業所南陽	ユーザー評価において、ほとんどの項目でケアマネジャーと利用者･家族間の意識に大きな違いがあると感じた。また、参加事業所全体から見ても、平均を下回る結果であった。この事実を冷静に受けとめると同時に、今回の資料から検討･見直しを図り、ケアマネジャーとして求められるニーズを的確につかみ、利用者･家族か満足するサービスを提供出来るよう、努力します。
67	居宅介護支援事業所フォリア	私共は、ケアマネジャーとしてできるだけ利用者様やその御家族が安心して生活することができるように心がけているのですが、まだまだいたらない部分が多くあることを痛感しています。とくにモニタリングを通じて現状をしっかりと把握していくことに力を入れていきたいと考えています。
68	居宅介護支援清月荘	居宅介護支援サービスの提供を利用者に行う場合には、常に利用者の立場からの考察を基本とし実施に努めているが、今回の評価結果で示された結果から利用者は介護保険外のサービスについても情報を深めたいとの様子が伺えるので、説明をより深めていくよう努力すること。またサービス担当者会議の実施結果を基に、現状より高質のサービス提供を行えるための方策を検討中である。
69	居宅介護支援西城	毎年参加させていただいております。今年も全体平均の点数を上回る評価を頂きましたが参加事業所全体の評価も年々上がってきている為、差が縮まっていることに危機感を覚えます。ケアマネジャー１人１人のスキルアップを図るために、積極的に研修等に参加し相談援助のエキスパートとして対応できるよう、努力して参ります。
70	居宅介護支援　ハートサービス近藤	今回のアンケート結果では、生活に対するケアマネジャーの支援について「希望する生活に近づいている･全般に満足している」という回答をいただき、本来業務である、ケアマネジャーが関わることによって「そのひとらしい生活」を支える一翼を担うことが出来ている事を確認させていただきました。一方、基本的な説明事項を説明するというとの必要性を真摯に受け止め、説明の徹底を図ってまいります。全体に、良い評価を頂き、ありがとうございました。
71	きらめいと中村公園	利用者様とご家族様には丁寧な説明を心掛けておりますが、介護保険制度、サービス利用について充分に理解していただけていない部分があると判りました。今後は、介護保険制度について分かりやすい説明、迅速な対応を行って参りたいと思います。 介護保険外のサービス情報収集にも努め、ご自宅で安心、安全に暮らしていただけるように支援させていただきます。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
72	きららファミリーサポートサービス	ユーザー評価にご協力いただきました利用者様に感謝いたします。評価結果をふまえて、1）苦情受付窓口の説明等は、最初の契約時のみであった為、今後は契約時以外にも説明を行う機会を設け、改善いたします。2）ケアマネジャーがかかわることにより、本人様だけでなく、介護者様の生活改善につながるよう、介護保険外サービスの情報提供等にも配慮いたします。今後の介護保険制度改正時には、さらに丁寧な説明を行うよう心掛けて、安心と信頼できるサービスを提供できる事業所をめざしてまいります。
73	グリーナリー居宅介護支援事業所	問１０の設問は例年低評価であり、改善がされていない事は大いに反省しなければと感じました。単に保険内のサービスに繋げるだけでなく、利用者様や家族様を含めた環境周辺が持っている力を引き出して、社会資源を有効に活用出来る様に展開していきたいと思います。
74	ケアセンター昭和八事	ご利用者様及びご家族様より貴重なご意見･ご感想を頂き有難うございます。 昨年度のユーザー評価の結果をスタッフ間で十分に話し合い、引き続きご利用者にご満足していただけるようサービスの質の向上に取り組んで参りました。 今後もご利用者様･ご家族様の声に耳を傾け主治医･サービス事業者との連携を蜜にし　ご利用者様が安心し満足のゆく在宅生活が送れるように援助させて頂きます。
75	ケアセンターぽぽ	ご利用者様に満足されていますが、今後一層ご利用様の立場にたったサービスをしていきたいと思います。
76	ケアプランセンター共愛	居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものの選定と利用者側から事業所を選ぶ上での優先順位で意識の違いがかなりあった。ユーザー順位1番であるケアマネジャーの対応に安心感･信頼感が持てることに対しても自社評価は基本中の基本で当然もう出来上っている事ととらえていた。あらためてユーザーの意識の中で何が必要で何を優先させるかをよく考察して対応を心がけようと思います。
77	ケアプランセンター　とまり樹	制度やサービスの内容について、わかりやすく説明を行うことができるよう今後も課題としていきます。理解していただくことで安心して利用していただけるので、生活が少しでも良くなるよう援助させていただきます。 今後もこのような事業に参加しながら皆様の声を大切にしていきたいと思います。
78	ケアプランセンター丸の内	ご利用者･ご家族に対して、いつでも他のケアマネジャーに変更できること。苦情受付窓口についての説明等理解されるよう、契約時や常日頃上記内容を繰り返しお伝えし、理解していただけるよう努めます。ご利用者にとって一番必要なサービスを提供し、よりよい生活が送れるようお手伝いします。
79	ケアプランセンターみどり	初回訪問より、ご利用者様･ご家族様には様々な説明、同意を経て対応させて頂いておりましたが、まだまだいき届かない部分もあると痛感しました。 介護以外に医療、労働、経済等ゆらぐ現状、ご利用者様･ご家族様が少しでも安心して生活できるために、ケアマネジャーは幅広い情報を提供できるよう、研修等参加や勉強会を開催していきたいと思います。
80	ケアプラン　ヤマモト	事業者と利用者の意識の差が大きくなかった点は満足しています。 利用者の評価が低かった点は改めていく所存です。
81	ケアポート名古屋	今回も、高いユーザー評価を得ましたことで安心感を持つとともに、自信を深めることが出来ました。今後も、常にご利用者様、ご家族様の立場に立って、丁寧で、わかりやすい説明に心がけ、ケアマネジャーとしての対応に信頼感、安心感を持っていただける事業所を目指し、サービス運営に努めていくこととします。
82	ケアマネージメントセンター　みちくさ	苦情受付窓口についての利用者様の理解が低かった事に対しては、再度、訪問時に説明しておひとり、おひとりにわかるように工夫して伝えていくようにします。 サービス担当者会議についても、利用者主体で利用者が納得して選択し、満足度が高いサービスが提供できるように、司会も勉強し、会議のすすめ方も事業所内で研修等を受けより良い会議が開かれるよう努力をします。
83	ケアマネージメント薬局アルファ	皆様にわかりやすく説明することを今後も心掛けたいと思います。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
84	ケアマネジメントセンター大生	当事業所は開設3年目を迎えました。今年度実施されましたユーザー評価の結果、概ね　良好であるという評価をいただきました。ご利用の皆様が何を希望され、どう感じていらっしゃるかを参考にさせていただくことができました。この評価を踏まえて、今後もより一層満足していただけるような、幅広く介護保険サービスや関連事業の紹介等、住み慣れた地域において必要な情報提供をさせていただき、皆様方に安心して希望される生活を送っていただけるよう努めていきたいと思っております。
85	建国ビハーラ居宅介護支援事業所	苦情窓口についてや、介護サービス事業所の選択の自由性、秘密保持について等、契約時に説明しております。今後は契約時の説明内容を利用者・家族にわかりやすく説明してまいります。また、その後の毎月の訪問時には、その都度くり返し伝えていきたいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。今後も満足を感じていただけるように努めてまいります。
86	香南パラダイス居宅介護支援事業所	利用者層の変化に伴い、ケアマネに求められるものも変化しているのだと感じました。利用者ご本人、介護者であるご家族それぞれの想いを、きちんと感じとれる心を育てていきたいと思います。「ご利用者にとって、ケアマネは1人である」という事を常に心に留め、評価いただいている点を謙虚に、不十分な評価を真摯に受けとめて、サービスの向上に努めていきたいと思います。
87	極楽苑居宅介護支援事業所	サービス事業所の選択や個人情報の保護に関し、ご家族の評価は高かったもののご利用者本人の満足度がやや低かった点を反省しております。ご家族に説明していくことはもちろんのこと、ご本人の理解と納得をもっと引き出せるような案内と説明に心がけていきます。今後は、私たちのケアマネジメントによって、サービスの利用が円滑に進むだけではなく、ご本人やご家族の在宅生活が穏やかに、そして心豊かになるような支援を心がけていきます。
88	在宅看護センター愛居宅介護支援事業所北	前回に比べ、満足されている利用者様が増えている結果で大変喜ばしいが、満足されていないという意見も若干ありました。今後、特に不満との意見が多かったところの説明にあたる際は注意し、よりご満足していただけるよう心掛けていきたいです。
89	在宅看護センター愛居宅介護支援事業所名東	今まで以上に利用者様の相談に親身な対応を行ない、利用者の御意見、御希望をしっかりと聴き取り、少しでも希望されておられる生活に近づいて頂ける様、努力させて頂きたく考えております。
90	サニーベイルイン鳴海居宅介護支援事業所	介護保険の対象にならないサービスについて知識を深め、「こんな時どうしたらいいの？」という質問に、適切な助言ができるようにしていきたいと思います。
91	サフランのいえ居宅介護支援事業所	ご利用者様およびご家族からのご意見を謙虚に受け止め、専門家としての知識を深めるとともに資質の向上、今後のサービス改善に努めていきます。
92	さわやからいふ昭和居宅介護支援事業所	今回のユーザー評価の結果から、ご利用者様やご家族様に契約時の内容を細部まで伝えきれていないということを認識することができました。今後はよりわかりやすい説明を心がけるとともに、質の向上に努めてまいります。
93	さわやからいふ中川居宅介護支援事業所	介護保険及び介護保険以外のサービスの情報収集と整理を行い、利用者様への情報提供を充実する。 個人情報の取り扱いの説明を徹底する。
94	指定居宅介護支援事業所　松寿苑	今回の評価において、介護保険の対象にならないサービスについての説明が不十分であるようなので、今後は保険外の情報をより多く収集し、情報提供できるよう努めていくと共に、ご家族様の生活の変化の状態把握に努め、少しでも満足して頂ける様な対応を心がけていきます。
95	指定居宅介護支援事業所ちよだ	その時、その時に利用者様に適した情報提供を心掛け、こつこつと地道に支援していきたいと思います。
96	指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合ケアプランセンター協立	ご利用者様からは、概ね良い評価をいただくことができました。しかし、苦情の申し立て窓口の説明など基本的な説明が充分伝わっていなかったり、居宅介護支援サービスで大切と思う点で、利用者様との意識の差があることがわかりました。この結果を真摯に受け止め事業所内で話し合いをしました。今後は、皆様に選んでいただける様に利用者様の立場に立ちわかりやすく丁寧な説明に心がけ、ケアマネジャーの質の向上に努めていきたいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
97	指定居宅介護支援センターはるかぜ	安心してサービスをご利用いただけるよう、介護保険外のサービスも含めて、一人一人のニーズに合わせた情報をわかりやすく説明していきたいと思います。
98	清水会ケアプランニングセンターひかり	居宅介護支援を利用する上で何が重要かとの設問にはケアマネジャーの対応に安心感や信頼感がもてることがまず一番にあげられています。利用者様、介護者様の気持ちに沿って支援させていただいているつもりでも長いお付き合いとなると気持ちのずれや思い込みが発生している事があるかもしれません。今、何を望んでおられ、何が支障となっているのか情報収集や分析をし、今後とも利用者様、介護者様の希望される生活に近づけられるよう頼れるケアマネジャーへと努力してまいります。
99	志水ケアプラン･オフィス	今回の評価結果において、全体平均を下回った項目について改善し、評価向上を目指します。これから、ご利用者様、ご家族様が希望される生活に近づける様、専門知識を深める様努め、相談援助を実施していきたいと思います。
100	社会福祉法人聖霊会聖霊居宅介護支援事業所	今回のユーザー評価において利用者様、ご家族様からすべての項目において全体平均以上の評価をいただき毎日の努力が認められ嬉しく思っております。が、やはり前回同様、苦情相談受付窓口の説明、サービス事業者の情報の提供など満足度が低目である項目については何度もわかりやすく説明し、すべての利用者様、ご家族様に満足していただけるよう努力してまいります。また少しでも皆様方のお力になれるよう今後も親身な対応を心がけていきたいと思います。
101	じゃがいも平田介護支援センター	今回のユーザー評価で、他のケアマネジャーや居宅介護支援への変更可能の説明、苦情･受付窓口についての説明について、更にご理解をもらえるような改善をしていく必要があることがわかりました。今年度は介護報酬改定もあり、利用者様ご家族様がこれからも希望する生活に近づける支援ができるよう、介護支援専門員の質の向上に専心し、丁寧かつわかりやすい対応、説明を職員一同心がけていきたいと思います。
102	社団法人愛知県看護協会立居宅介護支援事業所「たかつじ」	苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについて、契約時に必ず説明を行っております。しかし、十分にご理解いただけていない方がみえました。これらは重要事項ですので説明後、ご理解いただけているか確認を行っていきます。また、介護保険外サービスの情報提供が不十分であったことが分かりましたので、利用者の状況を見据え、利用者に適切なサービスを勧めていきたいと考えております。今後も介護支援専門員ひとりひとりが質の高い支援を行い、利用者が安心して在宅生活が継続できるよう努めて参ります。
103	ジョインライフそよ風指定居宅支援　中村	自己評価を客観的に出す事はなかなか難しいものですが、結果としてユーザー評価では、全事業所平均を上回る点数評価を頂き、大変嬉しく思っております。利害にとらわれず、時間にとらわれず懸命に、誠実に対処した事が結果として評価及び感想に反映されたものと考えられます。昨年4月に事業所統廃合で1本になりその影響がどのように出るか予想できませんでしたが、複数ケアマネになった事が結果として良い方向へ出て少し安心しております。今後も助け合いよい仕事が出来る様、がんばりたいと思います。
104	ジョインライフそよ風指定居宅支援　西	今回の評価を受け、前回同様に問3･4･5で説明不足であることがわかり、再度説明の方法を検討するとともに契約時だけでなく繰り返しご説明させて頂きご理解が得られるよう努めてまいります。ケアマネジャーが関わることでご利用者様･ご家族様の生活がより希望するものに近づいたと実感して頂けるよう、今後もご利用者様･ご家族様のお気持ちに配慮するとともに資質の向上に努めて参ります。
105	昭和区介護保険事業所	今回の調査にご協力いただきました利用者様、ご家族様には貴重な評価をいただき誠にありがとうございました。今回特に評価点数の低かった“介護保険の対象にならないサービスの説明”及び“苦情受付窓口の説明”については、ご本人様始めご家族様にご理解いただけますよう、ていねいな説明を心掛けてまいりたいと思います。他にも今回評価の低かった事項については改善に努め、また一定の評価をいただきました事項についてもより一層の改善に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
106	杉の木居宅介護支援センター	今回の評価結果を受け、ケアマネジャーが関わることで利用者様やご家族が、よりよい生活の変化を実感していただいていることに感謝しております。 今後もサービス関係者との連携を大切にし、利用者様、ご家族の方々に信頼を持っていただけるサービスの提供に努めていきたいと思います。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
107	スマイル　ケア　サービス	利用者様の貴重なご意見や評価を踏まえ、今後の業務に生かし、より一層利用者様一人一人の立場に立ったケアマネジメントが行える様、努力して参りたいと思います。
108	生協もりやま診療所指定居宅介護支援事業所	利用者様、家族様より過分のお言葉をいただき有難うございます。今後も利用者様が安心して生活できるよう支援していきます。又満足度の低かった「苦情受付窓口についての説明」は初回契約時にきちんとおこなうと同時に再度お知らせしてゆきます。利用者様が大切に思ってみえる事の上位に「費用負担のことを考えて、適切なサービスを組み合わせてくれる」が挙がっており、利用者を取り巻く厳しい状況の中、暮らしに役立つ情報の提供や生活全般を考えたプラン作成に努めてゆきたいと思います。
109	誠和荘居宅介護支援事業所	利用者様一人一人のニーズが複雑多岐にわたり、よりいっそうの質の高いケアマネジメントを求められています。それを十分に踏まえ、制度や関連の情報を丁寧にお知らせし、利用者様一人一人の生活はよく把握して、関連機関との密な連携のもと、専門性の高いケアマネジメントを提供してまいりたいと思っております。
110	瀬古マザー園指定居宅介護支援事業所	今回の結果を真摯に受け止め、ご利用者様、ご家族にわかりやすく丁寧に説明することを心がけていきます。ご自宅で、安心、安全に暮らしていただけるための提案ができるように努力していきたいと思います。
111	善常会居宅介護支援事業所	今回の評価結果においては、自社ユーザー評価が全体平均を下回る項目が多数あり大いに反省しております。いただきました貴重な評価を所属ケアマネジャーに周知させるとともに、今後ご満足いただける様地道に努力していきます。特に評価の厳しかった専門的見地からの適切な助言、ケアマネジャーが関わるようになってからの家族負担の軽減、居宅介護支援サービス全般についての満足度についてはケアマネジメントの質の向上を図るべく、アセスメントやケアプランについての研修に力を入れていきます。
112	善心指定居宅介護支援事業所	当事業所をご利用頂いている皆様には、過分なご評価を頂きまして、誠に有難うございます。今後も皆様にとってより良い在宅生活を送って頂ける様、微力ながら支援させて頂ければ幸甚に存じます。介護保険制度やご利用方法、各種手続き、その他のサービス等につきましても、わかりやすい説明と丁寧な対応を心がけて、皆様のお宅を訪問いたしますので、何卒ご理解とご協力の程お願いいたします。
113	全労済在宅介護サービスセンター愛知	1.当事業所では、利用者や家族のお話をよくお聞きし、総合信頼を高める中でアセスメントを基本とした迅速な介護プランの作成に努め、利用者が安心して自宅で暮らせる自立支援を目指します。 2.介護保険に関する情報や変化を丁寧且つ、解りやすく伝え利用者の満足と信頼の向上を目指します。
114	大同居宅介護支援事業所	ご利用者の皆様から貴重なご意見を頂きありがとうございました。 ご利用者様が安心して生活していただけるよう、介護保険サービスと併せて介護保険の対象でないサービスの説明につきましてもこれまで以上に情報の提供に努めてまいります。今後もご利用者様・ご家族様にとって分かりやすい説明に心がけ、安心してご利用いただけるよう支援させて頂きたいと思います。
115	たから診療所指定居宅介護支援事業所	この1年間ケアマネジャーの移動が続き、利用者様、御家族様に心理的なストレスがあったと思われ、まずは1年を通じて継続したサービス向上がはかれるよう人材の定着と接遇レベルのアップ、サービス向上におけた情報の共有化をしてゆく予定です。
116	千種区介護保険事業所	全般的にお客様への説明が不足しているという評価をいただいたことを痛感いたしました。苦情相談窓口については、再度ご説明の上ご理解いただくよう努めるとともに、ケアプランの作成に伴うサービス事業者及び保険外サービスについてのお客様・ご家族への情報提供を充実するため、情報の収集・整理・共有に努めます。今回の評価結果を真摯に受けとめ、職員一同お客様に信頼していただけるサービスの提供を心がけてまいります。
117	筒井居宅介護支援事業所	今回の結果を踏まえ、特に「介護保険以外のサービスについて説明がある」との項目の点数が低かったため、介護保険制度以外のサービスについても情報を収集し、ご利用者様・ご家族様の理想とする生活に近づくような援助をさせて頂けるよう、今後も、いっそう努力してまいります。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
118	天白区介護保険事業所	この度は私共の提供する居宅介護支援サービスに評価･ご意見をいただき誠にありがとうございました。今回いただきました貴重なご意見については今後の事業運営に反映できるようにさせていただきます。これからもご利用者様の立場に立ってそして信頼におこたえできるよう一層のサービス向上を目指して職員一同努力してまいります。
119	東洋ケアプランニング	ご利用者様やご家族に対して　丁寧な説明をしているつもりでいましたが、まだまだ不十分だと感じました。ご利用者様、ご家族の立場になり、解りやすい説明をさせて頂きます。これからも一層　ご理解と満足頂けるよう努力を重ねてサービスの提供に努めてまいります。
120	富田病院居宅介護支援事業所	ご利用者様から概ね高い評価を頂きありがとうございます。 これからもご利用者様の信頼にお答えできますよう、又ご家族様にも満足して頂けますよう、より一層のサービス向上を目指して、職員一同安心してご利用いただける事業所となりますよう努力してまいります。
121	中川区介護保険事業所	お客様への説明を丁寧にすることを心がけておりますが、サービス事業者の情報や苦情相談窓口の案内、個人情報の取り扱いなどについて、さらにわかりやすくお伝えしてまいります。ケアマネジャーのお客様への対応が、安心感･信頼感があるとの評価をいただけるよう努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。
122	中川診療所指定居宅介護支援事業所	このたびは、多くの利用者様からご意見･ご感想をいただきありがとうございました。「介護サービスを利用して、生活がより良い方向に進んでいる」という声をいただき、こちらも励まされました。今後も、利用者様にとって身近な、安心して在宅生活について相談していただける存在となるよう、さらなる業務改善、自己研鑽に努めていきたいと思います。
123	中区介護保険事業所	契約の際には、苦情受付窓口などについて、わかりやすい説明に努めるとともに、定期的な訪問の際にも、再度説明するなど、利用者様への周知に努めます。また、介護保険以外のサービスについても情報提供して、より利用者様の希望する生活に近づくよう支援することに努めます。
124	中村区介護保険事業所	苦情受付窓口や介護サービス情報の提供について、まだまだ不十分なところがありますので、今後はよりわかりやすく、幅広い情報のご案内ができるよう努めてまいります。 また、ケアプランの内容について、サービス提供関係者と連携し、より充実したものとなるよう努力していく中で、お客様のご希望の生活に少しでも近づけることを目指してまいりたいと存じます。
125	なごやかハウス希望ケ丘	居宅介護支援の業務を説明し、困ったことや苦情の相談にのりご利用者から理解していただいています。今回のユーザー評価では、ご利用者本人からケアプラン･利用票別票の説明がわかりにくいことがご家族の回答に比べ多くありました。今後、ご本人に要望をしっかり聞き、さらに基本的なケアプラン･利用票別表をわかりやすく説明していきます。介護保険ではないサービスも利用されていることを再度説明して、サービス全般に満足していただけるよう努めていきます。
126	なごやかハウス三条	今回の評価では、苦情受付窓口や介護保険の対象外サービスのご案内が不足していたとのご指摘を受けました。また、介護保険サービス開始時におけるケアプランや利用料金についても同様なご意見を賜りました。今後は、このようなことのないように、ご利用者様がご理解と納得してご利用いただけるよう、事前･事後を含めて十分な説明を行う所存でございます。全体的に高い評価をいただきましたことを嬉しく思います。今後も種々の問題解決に向けて鋭意努力してまいりますので、よろしくお願いします。
127	なごやかハウス滝ノ水	ユーザーの皆様からの心温まる評価を頂き、ありがとうございました。今後も介護保険サービスを利用する際や、苦情相談窓口に関する説明及び、介護保険外サービスなどの情報をわかり易く、丁寧な説明を心掛けるように努めて参ります。
128	なごやかハウス岳見	ユーザー評価にご協力いただきましたご利用者様、ご家族の皆様、ありがとうございました。評価の結果から制度の説明や情報の提供について不十分であると感じました。今後も様々な情報収集に努め、皆様にわかりやすいようにご説明していきたいと思います。ご利用者様、ご家族様が安心して相談していただけるような事業所になるよう、一層努めてまいります。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
129	なごやかハウス出来町	ご利用者様の評価が自社の評価より低い4項目については、サービス調整を行う際の留意事項と捉え、改善に努めます。また、介護保険外サービスの説明やサービス担当者会議が役立っているか、介護者の方の生活に変化があったか、という項目については、全体平均を上回っているものの、若干、満足度が低いと読み取れました。この点について、生活全体を捉える視点を持ち、サービス担当者会議を効果的に開催できるように、研修等を通じてスキルアップを図り、ご利用者様が望まれる生活の実現を支援して参ります。
130	なごやかハウス野跡	いつも居宅介護支援にご協力いただきありがとうございます。今回のユーザー評価から、契約書や重要事項の説明不足とサービス事業者や保険外サービスの情報提供が少ないということが分かりました。今後は契約書等の内容について契約時だけではなく、随時説明する機会を作るようにし、また、地域のサービス事業者の情報収集を日々行い、ご利用者がサービスの選択がしやすいよう情報提供をしてまいります。これからも、ご利用者との信頼関係を大切にし、さらに努力をしてまいりますので、よろしくお願いします。
131	なごやかハウス福原	居宅介護支援サービスの中で、ご利用者やご家族が第一に重要だと思うものとして、三年連続で「ケアマネジャーの対応に安心感･信頼感が持てること」となっており、我々もその意識の下、一層自己研鑽し、多くのニーズに応えられる様、努力してまいります。 介護保険の対象にならないサービスや苦情相談窓口の説明については、新規契約の方は、もちろん、現利用者の方々も、機会あるごとに説明を行っていきたいと思います。
132	なごやかハウス丸池指定居宅介護支援事業所	今回の評価結果においてユーザーの皆様より、すべての項目において全体平均より上位の評価を頂き感謝しております。今後も頂いた評価に甘んじることなく、ケアマネジャーとしてより一層の資質の向上に努めて参ります。またこの4月からの介護報酬の改訂に伴い利用者ご本人、ご家族の方にご説明する機会も増えますが、その際にはコメントの中でご意見頂きましたように、専門的な言葉ではなく、平易な言葉で出来るだけ分かりやすい説明となるよう心がけて参ります。
133	なごやかハウス名西	今回のユーザー評価の結果を拝見して、居宅サービス計画書に関する質問の回答が未記入のご利用者様が数名いらっしゃり、居宅サービス計画書やサービス担当者会議、ケアプランというような専門用語についての説明が不十分であったということに気付きました。今後は専門用語であっても安易に他の言葉に言い換えず、丁寧に説明を行って参りたいと思います。
134	なごやかハウス横田	ユーザー評価において、本人の満足度と家族の満足度に差が生じている部分はプラン作成時の情報提供及び担当者会議でした。また、事業所で考える重要な視点と家族が考える視点で隔たりがある部分は、実際の介護負担の軽減と介護支援専門員の役割でした。この課題は非常に大事なことと受けとめます。今後も安心感や信頼を得ながら、本人、家族が望む生活に少しでも近い生活を実現できるよう介護サービスをはじめ保険外サービスや行政サービスなど有用な提案をしていくように努めます。
135	名古屋市熱田区ケアマネージメントセンター	ユーザー評価にご協力頂いた皆様から心温まるお言葉をいただき感謝いたします。介護保険制度に関する説明の項目について丁寧にお伝えすること、中でも苦情相談窓口、介護保険外サービスのご案内に一層努力してまいります。 ご利用者、ご家族様にとって安心と信頼を持てるようケアマネジャーひとりひとり日々学び『望んでいる生活に近づく』を念頭に努力する所存です。
136	名古屋市北区ケアマネージメントセンター	利用者様よりいただいた評価の中でケアマネジャーが関わる様になっても生活に変化がないと感じていらっしゃる御家族様が多いことが解りました。サービス内容について御家族様の気持ちや都合を十分にうかがい話し合って、ケアマネジメント支援を通じて生活等の改善に努めていきます。ケアマネジャーは利用者様に的確な情報が提供できる様に資質向上を図っていきます。
137	名古屋市昭和区ケアマネージメントセンター	利用者様にいただいた評価と自己評価の一致点については、今後も更に満足していただけるよう努めていきます。また相違点については、利用者様の思いを真摯に受けとめ職員間で原因究明をはかり改善に努めていきます。利用者様にとって役立つ情報提供に努め、ご家族の生活も含めて満足していただけるよう、質の高いケアマネジメントを提供できるよう努力していきます。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
138	名古屋市総合リハビリテーション事業団　西部リハビリテーション事業所	今回の評価ではご利用者様から大変高い評価をいただきありがとうございました。皆様のご希望をしっかり受けとめ、尚一層努力をしたいと思います。ご意見の中で苦情相談の窓口の説明が分かりづらかった点につきましては、今後はお知らせする方法などを考え、対応をさせていただきます。又居宅サービスでご利用者様にとって大切なことの認識のずれにつきましては、改めて望まれていることを再認識させていただき、安心して在宅での生活を送っていただけるよう、信頼される事業所を目指していきたいと思います。
139	名古屋市総合リハビリテーションセンター	今度のユーザー評価にあたり、利用者様より満足･信頼･安心との感想を数多く頂きました。昨年同様、全体的に高い評価を頂きまして有難とうございました。 これからも利用者様からのご相談等には、敏速な対応で望み、ケアマネジャーとしての質の向上に努めていく所存であります。利用者様の自立支援に向けて、住み慣れた家での在宅生活が、少しでも永く送れるよう援助させて頂きます。
140	名古屋市千種区ケアマネージメントセンター	今回、御利用者様が大切にしたいこととして①希望している生活を支援してくれる事②精神的な支えになってくれる事をあげられていました。しっかりと御意向、御要望を聞き安心した生活を送っていただけるように努めてまいります。またケアマネジャーの役割として生活支援を念頭におきサービス担当者間で十分な連携をはかり、サービスの御利用に満足していただけるようにモニタリング、評価を確実に行なっていきます。
141	名古屋市天白区ケアマネージメントセンター	ケアマネジャーが、年々多くの研修を重ね相談援助の技術力の向上を心がけ　業務を実践しておりますが、今回の調査のご意見を通して　まだまだ細やかなサービスの提供に対しての　課題を感じました。各種サービス事業者と連携のもと　より良いサービス提供できるよう努力していきます。今後も　主治医･事業者･地域の方々と　介護しやすい環境つくりに尽力いたします。
142	名古屋市中川区ケアマネージメントセンター	苦情受付窓口のご案内やいつでも他のケアマネジャーや居宅支援事業所に変更できること、介護保険サービスはどこの事業所を使ってもよいことの説明をわかりやすくご理解いただけるよう説明させていただきます。介護保険のサービスのみでなく、情報提供を行い、職員一同、利用者様と共に、自立した日常生活を目指した支援をさせていただきます。
143	名古屋市中区ケアマネージメントセンター	日々のマネジメントについて利用者様より満足しているという言葉を多くいただき大変ありがたく思っております。 重要事項や契約内容については、さらに御理解を深めていただけるように努めてまいります。また、介護保険制度の改定に伴う変更事項等につきましては御利用者様の不安がないようにマネジメントに努力してまいります。
144	名古屋市中村区ケアマネージメントセンター	ユーザー様に必要な介護保険内外のサービスについてやサービス事業所の選定に役立てていただけるような情報をわかりやすく情報提供していくように努めていきます。また、事業所としても資質向上のために勉強会等を通じて広い視野を持ったケアマネジメントの実施に心がけ、ユーザー様が希望する生活に近づけるような支援を目指していきます。
145	名古屋市西区ケアマネージメントセンター	毎月自宅訪問しご本人の状況やサービス状況を確認すること、困りごとにはじっくりと話を伺うことや希望に添ったケアプランを作成していることに対して高い評価をいただきありがとうございました。今後も更にサービスを選ぶ際の役立つ情報や介護保険外のサービスなどの説明も丁寧にしていき、ご利用者さまに寄り添っていけるような支援をさせていただきます。
146	名古屋市東区ケアマネージメントセンター	全般的に事業所に対して、高い評価をいただきまして有り難うございました。さらに改善に取り組む課題として、苦情受付窓口や介護保険外サービス等について丁寧にわかり易い説明にこころがけます。ケアプランについては、要望に耳を傾け、“自分らしさ”を大切にし希望する生活ができるように支援させて頂きます。
147	名古屋市瑞穂区ケアマネージメントセンター	「ケアマネジャーの対応に安心感･信頼感が持てること」「希望している生活を支援してくれること」に対してご本人ご家族の話しをしっかりと聞き、専門家として助言が行えるように今後も職員一同研鑽に努めてまいります。介護保険以外のサービスや地域のサービスについて、より具体的ご理解がはかれるように情報提供し質の高いケアマネジメントを提供できるよう努めていきます。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
148	名古屋市緑区ケアマネージメントセンター	ユーザー様が「希望している生活の支援」「精神的な支え」となれる様、丁寧かつ迅速な対応に一層努めてまいります。事業所内外の研修参加やカンファレンスの定例開催等を行い研鑽していきます。介護保険サービス等についてのご理解をいただける様に、丁寧な説明を心がけていきます。今回評価の低かった別居ご家族に対し、毎月の連絡を密にし、ご要望･生活状況等を確認させていただきより良い支援を目指していきます。
149	名古屋市港区ケアマネージメントセンター	全体的に高い評価をいただきありがとうございます。 利用者様からいただきました、意見、評価を参考にし、利用者様が希望される生活ができるよう、介護事業者情報、介護保険外のサービス情報を提供し、安心、信頼できるケアマネジメントの実施に努めてゆきます。
150	名古屋市南区ケアマネージメントセンター	「居宅のサービスにこだわることなく老健･特養の情報を教えてほしい」という御意見をいただきました。今後は居宅のサービス以外や介護保険以外のサービスも積極的に、わかりやすい説明を心がけていきます。 ユーザー様が望まれている「ケアマネジャーの対応に安心感、信頼感が持てること」や自立に対する支援など御希望に添えるよう今後も研鑽をはかってまいります。
151	名古屋市名東区ケアマネージメントセンター	いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更できること、苦情受付窓口についての説明や介護サービス事業者の情報がもっと欲しいという声をいただいています。これらについて契約時一回のみの説明ではなく、必要時にはケアマネジャーに相談できる関係の構築に努めていきます。利用者様との意識の差では精神的な支えになってくれることが求められていることがわかりました。今後は、その点についても今まで以上に重点を置いて支援させて頂きます。
152	名古屋市守山区ケアマネージメントセンター	ユーザー様より「ご本人やご家族に生活の希望を聞いてケアプランを作成してくれる」「ケアプランの急な変更にすばやく対応してくれる」という点に高い評価を頂きました。これらについては、さらにご満足して頂けるよう努めてまいります。安心感･信頼感が持てるケアマネジャーとして、利用者様の希望している生活の支援ができるよう研鑽を積んでいきます。
153	南山の郷居宅介護支援事業所	結果を受け止めひとつひとつの項目について事業所全体で基本に戻り見直していきます。 特に介護保険以外のサービスについての説明とサービス担当者会議の有効活用が今後一番に改善していきたい項目だと思います。 ご利用者様の尊厳を大切にし、利用者様本位の快適な生活が実現出来ますよう、職員一人一人が研鑽してプロとしてお手伝いするよう心掛けてまいります。
154	南生苑居宅介護支援事業所	苦情相談窓口や個人情報の取扱いについて、契約時の説明をより丁寧にわかりやすくしていくとともに、再確認をする機会を設ける必要もあるかと思います。またサービス事業者や介護保険外のサービスについても、その情報提供が有用で充実したものとなるように努めて参ります。 ご利用者様ご家族様のお気持ちに沿い、ニーズを受け取め、安心と満足を置いて頂けるサービス提供を心掛け、ご利用者様の希望する生活に近づけるよう取り組んで参ります。
155	西区介護保険事業所	常に専門技術と知識の向上に努めるとともに、介護保険外サービスの情報についても把握し、お客様に安心してサービスをご利用いただけるよう努めます。また、日頃からお客様への対応に気を配り、ニーズにあわせたサービスの説明などを丁寧にわかりやすくすることで、ケアマネジャーに信頼感を持っていただけるよう心がけます。
156	ニチイケアセンターくさなぎ	ユーザー評価にも現れているように、有益なサービス情報の説明や提供を行い、ご本人の希望する生活に近づけると共に家族においても良い変化を感じて頂けるようにします。　また、今年度は「介護保険報酬改定」や「認定調査項目の変更」があり、ご本人及び家族に対してわかりやすい説明と安心感･信頼感を持っていただけるように、身近で頼りがいのある存在であるよう努力します。
157	ニチイケアセンター黒川	貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。お褒めの言葉も頂きスタッフ一同喜んでおります。　慢心せず、今後もご利用者様の為、精一杯サービスの向上に努めて参ります。今後ともよろしくお願い致します。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
158	ニチイケアセンター高畑	不満との評価をいただいた点については真摯に受け止め、ユーザー様のニーズの見極めが不十分であった事を反省すると共に、今後もユーザー様の希望･要望を見落す事なくプランに反映出きる様努力していきます。
159	ニチイケアセンター名古屋東	全体的に平均を上回る評価を頂きありがとうございました。 今後もより一層ご満足頂けるようご利用者、家族様の要望、意見をしっかり伺い介護保険に添ったサービスに継ぎ充実した日々をお過ごし頂けるよう支援して参りたいと思います。
160	ニチイケアセンターひびの	ユーザー評価にご協力頂きましたご利用者様･ご家族様に感謝しております。全体的に高い評価を頂きありがとうございました。今後ともご利用者様お一人お一人のニーズや、心身の状況に合わせたサービスの提供を目指し研鑽してまいります。特に、介護保険外のサービスにつきましても広く情報収集に努め、適切な情報収集が出来るよう努めていきたいと思います。
161	のなみ居宅介護支援事業所	苦情受付窓口や事業所の変更については、契約時だけでなく、更新時にも説明ができるようにしていきます。担当者会議の目的･進め方を見直し、今以上に有意義な連携の場を作っていきたいと思います。今後も利用者様が求めておられる、希望した暮らし、安心感、介護保険に限らない広範囲な情報提供などのニーズに対応できるよう努力していきたいと思います。
162	野並デイサービスセンター	昨年のユーザー評価を踏まえて、利用者様およびご家族に説明の改善を行なってまいりました。問１０の介護保険の対象にならないサービスについて、初回契約時にご説明した後は必要時のみのご案内とさせていただいております。自由記載欄に行政サービスの案内を求められた意見もございましたので、地域の情報提供とともに保険外サービスを知ってもらえるような機会を作りたいと思います。利用者様の生活に根づいたケアプランを目指してまいります。
163	はぎの居宅介護支援事業所	今回結果を受け、事業所とケアマネが変更できる事と苦情相談窓口の説明が不足していた事またケアマネが関わる事でご家族とご利用者の生活がより良く変化できる支援が不足していた事が分かりました。今後は契約時に印象に残る説明の仕方に工夫し、きちんと理解して頂けたかその場で確認していきます。介護保険以外のサービスも紹介し皆様が満足できる支援体制を整え、生活の向上を目指します。
164	鳩の丘居宅介護支援事業所	利用者様、御家族様への説明や情報提供を充分に行いながら、安心してサービスが利用できるよう支援を行ってまいります。又、様々な保険外サービスの情報収集を積極的に行いケアマネジャー自身も常に勉強する事を心がけ、専門性の高い業務を行えるよう努力していきます。訪問させて頂く事で、利用者様、ご家族様との信頼関係を築きながら、希望する生活に少しでも近づいていけるよう努力をしていきたいと考えております。
165	東区介護保険事業所	本人･介護者ともに、高齢化する中で、介護保険サービスについての説明や保険外サービスに対する内容の説明を簡潔に分かり易く説明出来る様に心がけます。 その為には、常に新しい情報を把握し、ニーズにあったコーディネートができる様に自己研鑽に努めます。 今後共、お客様とケアマネジャーとのコミュニケーションを通し、お客様の真のニーズを把握できる様にして参ります。
166	陽だまりの家ケアプランセンター	事業者と利用者の意識の差では、順位1、2、3は事業者･利用者ともに同じ項目が選ばれていましたが、順位の4,5では相違がみられていることから今後は4、5の精神的な支えになってくれること。費用負担を考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること。などにも一層配慮した対応を図っていきたいと思います。
167	平田豊生苑居宅介護支援事業所	昨年より皆様の評価は上がっており、取り組みについては良い結果が出ていると思われる。旦し、生活の質の改善については、あまり評価が上がっておらず。これからの課題として、生活の質の向上を目指したケアプラン作成を心がけていくことを考えていきたいと思います。各サービス事業者との連携を強化して、相談業務にあたっていきたいと思います。
168	ふくざわ介護サービス	利用者の皆様から頂いたご意見を参考に、反省すべき点を反省し信頼をしていただける事業所になりたい

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
169	ふれあい名古屋介護支援事業所	毎月お渡しするサービス利用票、別表をお渡しする際に、よりわかりやすいご説明をするように、これからも努めてまいります。ご利用様やご家族様がお困りの時は、親身になって相談に応じ、ご利用者様に満足していただけるように、一生懸命取り組んでまいります。
170	ベネッセ介護センター名古屋	居宅支援の立場としてご本人様･ご家族様のご要望を把握し適切な支援により安心･安全な生活となるよう一緒に考えてゆきたく存じます。日常生活での不安感やお困りな事･話合いでの疑問点も含め、訪問時にご意見を伺うと共に、何でも話し合える信頼関係が今後も必要と感じます。必要に応じて、契約時にご説明した内容のご確認や介護保険に関するご説明もさせて頂きます。皆様からのご信頼を頂きつつ適切な提案･対応が行えるよう、情報収集とケアマネジャーの質の向上に努めてまいります。
171	星ケ丘アメニティクラブ居宅介護支援事業所	今回の結果をふまえ、今後は介護保険の対象とならないサービスの情報提供も不足なく行えるようより知識を深め、適切なケアマネジメントが行えるよう努力して参りますので、宜しくお願い致します。
172	星崎診療所指定居宅介護支援事業所	全般的に高い評価をいただきありがとうございます。 ご回答いただいた中で、サービス事業者を選ぶ際の情報提供･介護保険サービス外の情報提供･介護や日常生活についての適切な助言などにやや不満とごく少数の方から回答をいただきました。まだまだ、利用者様･ご家族様のお話しをお聞き出来ていないと反省しております。
173	ホスピー居宅介護支援事業所	利用者さんの自由記載の評価が良いことにケアマネジャー自身のやりがいを見い出します。今後も介護保険以外のサービスなども紹介しながら、利用者さんの生活支援に務めていきたいと思います。
174	堀田デイサービスセンター	「苦情受付窓口」と「介護保険の対象にならないサービス」についての説明が、利用者様に十分に伝っていません。契約時に多くの説明をせざるをえないことや、契約書の内容が難しい事が原因と考えられます。今後は、利用者の方々にわかりやすい説明を心がけていきます。今後もケアマネジャーの対応に安心感･信頼感を持って頂ける様、「利用者本位のケアプランの作成」を行い、一層のサービス向上に努めて参ります。
175	ますこ居宅介護支援事業所	評価結果や居宅介護支援のユーザーからの主なご意見･ご感想を真摯に受け止め改善に努力してまいります。 これからもご利用者様やご家族様の望む生活の支えの一助となれるよう、丁寧に判りやすい説明をしてケアマネジャーとしての対応によりいっそう安心感や信頼感が得られるように致します。
176	丸八居宅介護支援センター	今回の結果でも、全体平均より高い評価をいただき感謝しています。御本人や家族の望む生活に近づける為、ていねいにより早い対応でサービス提供ができるよう努めてまいります。今後も地域サービスとの連携を深め情報交換を充分に行い、より質の高いケアプランが作成できるよう研修会や学習会にも積極的に参加し、スタッフ一同自己研鑽に努めて参ります。
177	みず里　居宅介護支援事業所	今回のユーザー評価の結果を真摯に受け止め、早急に改善すべき点を見直し、これまで以上ご利用者様に満足していただけるよう努力して行きたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
178	瑞穂区介護保険事業所	お客様からの評価はおおむね高いもので感謝申し上げます。重要度の調査で「質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること」や「精神的な支えになってくれること」が挙げられていますので、この2点も重視しながら、今後の業務に励みたいと思います。
179	みずほ調剤センター薬局	これからも利用者の気持ちを理解し、希望している生活ができるように支援していきたいと思います。 また急な変更にもすばやく対応し、安心してサービスを利用して頂けるように努めていきたいと思います。
180	緑区介護保険事業所	お客様より介護保険の対象にならないサービスについての説明が十分になされていないというご指摘がありました。意見、感想では多くの方から非常に満足しているという評価を頂くことができました。今回の評価結果を参考にお客様が安心してご利用頂けるサービスを常に提供できる事業所として職員一同努力して参りたいと思います。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
181	港区介護保険事業所	苦情受付や事業者選択については契約時に説明を行っていますが、多くの内容を一度にお伝えしようとするあまりご理解を頂くことが難しくなっているのかもしれません。今後は、よりご理解頂きやすいような説明に務めるとともに、再確認の機会を設けるなどの改善を図っていきます。また、お客様やご家族様の状況や要望、ニーズの把握により努めていくとともに、必要な情報の提供や調整等を通じて、お客様やご家族様が限られた制度の中であっても、よりその人らしい生活を送ることができるよう支援させていただきます。
182	港寿楽苑	介入時からの説明、同意は、家族に頼らず、本人の意思を大切にしていく。ただモニタリングするだけでなく生活の変化を意識していただけるように、分かりやすく投げかける事でご自分の事、家族の変化を振り返る機会をつくる。利用者へ的確な情報を発信するために、情報収集し事業所内でその情報を共有し、個人のケアマネジャーのレベルアップを図る。
183	みなと･なかがわ介護支援センター	自社評価よりも利用者様の評価が低かったのは、問2、13でした。時間の経過の中で、契約時には同席されていなかった御家族と相談をさせていただくような変化も多く、契約書には御家族も目を通していただくよう、お願いしていきたいと思います。 又、月に1回以上の自宅訪問、状況確認はさせていただいていますが、御利用者様の満足をいただけていない部分があることを、認識し今後に生かしていきたいと思います。
184	南区介護保険事業所	当事業所では、認知症ケアマネジメントへの取り組みに力を入れ、認知症のケアの研修や体系的な研修を計画的に実施してます。 今後もこうした取り組みに重点を置き、チームケアによる質の高い介護サービスの提供をめざします。 今後も「社協に頼んでよかった」とご満足いただけるよう、法令順守を徹底し、職員一人ひとりがケアマネジメント力を高めてまいります。
185	南生協病院指定居宅介護支援事業所	利用者様･ご家族様の希望される在宅生活を実現するために、今後も努力してまいります。今回の評価の中で、ケアマネジャーや居宅介護支援事業所が変更可能な旨の説明や。苦情受付窓口についての説明等が不足しているとの結果が出ています。今後は、契約時やそれ以外の機会にも、これらの説明をていねいに行っていきたいと思います。
186	めいきん生協在宅福祉センター	今回のユーザー評価においては全体平均より少し下回る結果となっており、この数字の意味するところの内容を真摯に受け止めて、更なるサービスの向上に努めてまいりたい所存です。 一方自由記載欄では、今までになく沢山記述していただいておりそのいずれもが高い評価をいただいていることを大変光栄に思います。評価されている点はそのまま伸ばし、もっと努力を要する点については改善をすすめる様、職員一同努力を進めてまいります。
187	めいきん生協昭和居宅介護支援事業所	今回の評価について結果をみますと特にご家族の方はケアマネジャーが関わることで利用者の生活が変化していくことに大きな期待を寄せているように感じます。 また、介護保険以外のサービス利用も積極的に情報収集を行ない必要なことをご提案できるように努めてまいります。 これらを併せて利用者様の生活に密着したプラン作りを心掛けて参りたいと思います。
188	めいきん生協千種駅前居宅介護支援事業所	介護保険内外に関らず、幅広く役立つ情報提供ができるよう、またご利用者様、ご家族様に安心した生活を送っていただけるための質の高いサービス提供ができるよう、職員一同資質向上と業務改善に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。今後も皆様の声を真摯に受け止め、頑張ってまいりますのでよろしくお願いします。
189	めいきん生協南部居宅介護支援事業所	苦情受付窓口の説明が初回契約時ですので、不足している様です。サービス開始後に改めてご説明する様に致します。また、電話がすぐに通じないとの事ですが、訪問先からはなかなかしっかりとお話を伺えませんので、1日の中で事業所への滞在時間を作り、頂いた電話にはなるべく早く折り返し連絡する様に努力致します。ご利用様からのあたたかいお言葉ありがとうございました。今後も少しでも皆様の力になれる様、より一層努力していきたいと思いますのでよろしくお願い致します。
190	めいきん生協名東居宅介護支援事業所	今回の結果を受けて、利用者様、ご家族様がケアマネに望む事が、じっくり話を聞いてくれ、丁寧にわかりやすく説明してくれ、精神的な支えになってくれる事だと改めて理解しました。今までも安心感･信頼感を持って頂ける様努力して来ましたが、これからはもっともっと精神的な支えになれる様、ゆっくりと時間をかけて対応する事を心がけ、利用者様、ご家族様の立場に立って、サービスを組み合わせて行ける様努力して行きます。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
191	名東区介護保険事業所	苦情受付窓口の説明と介護保険対象外サービスの説明、事業所の変更の説明について、あまり高くない評価をいただきました。このような居宅介護支援サービスに付随する説明についても、補足説明や例示を交じえ、よりお客様にわかりやすく、伝わりやすい説明に努めてまいります。また、居宅介護支援事業者として、常に最新の情報を幅広く収集し、お客様及びそのご家族に対し、そのお客様に応じた適切な情報提供を行い、お客様の在宅生活の向上に努めてまいります。
192	名東総合ケアセンター	日々、利用者本位のケアマネジメントに努めておりますが、今回のユーザー評価では、「ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか」について、満足いただけない結果でした。今後はより利用者様の「想い」を上手く引き出すことや、ご家族様の生活の変化に注意を傾けていき、安心感・信頼感をこれまで以上に持っていただけるよう、職員一同、法人内外の研修に励み、質の向上に取組んでいきたいと思います。
193	名南診療所指定居宅介護支援事業所	初めて介護保険サービスを利用される方、従来と異なるサービスを追加変更される場合など、情報は多くあってもそこからどのように事業所を選択しその機能を活用したらよいのかは、なかなか判断に迷うことと思います。さまざまな特色あるサービスや事業所の中から、ご利用者の方の「こういう生活にしたい」という生活の目標、意向に適した選択調整で紹介ができるよう、今後も地域の社会資源の情報をこまめに把握して力をつけていきたいと思います。
194	名南ふれあい病院指定居宅介護支援事業所	契約時に居宅事業所が変更できることや個人情報の保護、苦情相談窓口などについて説明をしているつもりでも、利用者様やご家族へは十分に伝わっていないことがあるため、最初の契約時だけではなく、それ以後においても必要な事項はできるだけわかりやすく説明をさせていただきます。利用者様からの話を伺い、介護保険の対象とならないサービスも含め、適切に提案できるよう学習をすすめ、利用者様が望まれる生活を送っていただけるよう努めていきたいと思います。
195	桃山診療所指定居宅介護支援事業所	全体評価より低かった項目について、説明不足のところは、わかりやすい説明のしかたを工夫していき、ことば使いや身だしなみ、じっくり話を聞くという項目については、利用者様の声に耳をかたむけ、安心して相談していただけるよう、ケアマネジャー全員で、努力していきたいと思います。
196	もらいぼし	ユーザー様より頂いた意見、評価を参考にして、今後もユーザーの希望される生活に近づくように一層努力していきます。介護保険外のサービスにつきましても、十分にお話させて頂くことができるよう努めていきます。
197	守山区介護保険事業所	お客様への定期的な情報提供の一つとして、苦情相談窓口の紹介を行うなどの工夫をし皆様に、より一層、ご理解いただけるよう努力してまいりたいと思います。 また、ケアマネジャーの作成するケアプランやサービス変更への対応、人柄について、高い評価をいただきまして、ありがとうございました。 今後とも、事業所として一層努力してまいりたいと思います。
198	ヤガミホームヘルスセンター名古屋	介護保険の対象にならないサービスについての説明や苦情の申し立て窓口等の案内が、現在の状態ではまだまだ不十分と感じてみえる利用者様が多いことを結果から受けとらせて頂きました。皆様にご理解安心して頂けるようこれからは契約時はもちろんですが、毎月の訪問時に計画の内容も含め説明の方法を工夫し丁寧な対応が実施できるよう改善していきたいと思います。
199	八事苑	利用者様・御家族様とよりコミュニケーションを図り安心と信頼を深めていく。訪問時は時間をかけてお話をうかがい、わかりやすく丁寧な説明に心がけて日常生活の支えになるようにケアマネジャー個々人の研鑽を深め利用者様に合ったサービスを選んで頂けるよう提案する。介護保険以外のサービスについても情報を集約し紹介できるようにする。ユーザー評価では２２項目中２０項目で平均以上の評価を得ましたが、利用者様の声を真摯に受け止め満足して頂けるサービスを目指す。
200	有限会社千種介護相談所	貴重な御意見・評価いただきありがとうございます。皆様よりいただいた意見を元に、さらなるサービス向上・改善に努めてまいります。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
201	有限会社とんとん介護支援サービス	ユーザ様が、ご利用されている事業者に対する、不満や苦情の対応に付いてのご指摘を頂きました。 ユーザ様のお気持ちが十分に受け止められていなかったと内省し、安心感と満足感が得られるよう、心配りを個々のお一人おひとりの皆様に細かく使っていきたいと思います。毎月のモニタリング訪問が、確認業務に終る事なく、ユーザ様と事業者の密な連携の絆を構築できるよう原点に戻り取り組んで参ります。
202	ユートピア第2つくも在宅介護相談センター	ご利用者様、ご家族様お一人、お一人の声に耳を傾けて、望まれる日常生活が1日も長く続けられるように支援いたします。 小さな質問やご要望に丁寧に対応し、よりご利用者様、ご家族様に信頼を持っていただけるよう努力いたします。
203	ユートピアつくも在宅介護支援センター	ケアマネジャーが関わるようになったにも拘わらず、家族の介護負担軽減が実感できないとの声がありました。ご本人だけでなく、日頃介護されているご家族の生活にも気を配り、介護負担が減り、少しは楽になったと感じていただけるようサービスを充実していく所存です。また、不満や苦情をじっくり聞いてくれ、よく対応してくれることが重要との声が多くあった点については、訪問の際に時間を十分取り、精神的な余裕を持って臨みます。そして、急なサービス変更についても、併設事業所の強みを活かして対応します。
204	ゆうな居宅介護支援事業所	毎年継続的に参加する事によって、自己のサービス内容をふり返る良い機会になっています。結果から、改善点、努力すべき点、を見極めて次回の目標にしています。
205	ゆうらいふ千種居宅介護支援事業所	当社の予想以上に、利用者様から「満足のいく生活を続けてゆくために支援を得ている」と評価を得て喜んでおります。法令遵守と連携を継続し質の向上を図ってまいります。 ただ、長年居宅介護支援を利用していらっしゃる利用者様が多いため、現在のケアマネジャーやサービス事業所への依存が強くなる傾向があります。今後の改善点として、利用者と伴に「自立支援」の意味を再度説明し考えて頂く機会を持ちたいと思っております。利用者様の選択のうえに適切に介護保険制度を利用して頂く支援を継続致します。
206	ゆうらいふ瑞穂居宅介護支援事業所	御利用者本人、ご家族様より高い評価をいただきありがとうございます。 介護サービス事業者と共に連携・支援することでＱＯＬの向上や生活の安定を築く努力を怠らないように精進しております。今回改めてユーザー様が重要と思われることも、ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感がもてること、希望している生活を支援してくれること等を再確認いたしました。改めて日々の支援について研鑽と研修を行い、誠実に努力して参ります。
207	ライフ介護支援センター	契約書や重要事項説明書をはじめ、苦情相談窓口や個人情報保護については、今まで以上に分かりやすく説明させていただきます。 ケアプラン作成に伴い、役立つ情報や介護保険外のサービスの情報の提供を充実させて、ご利用者様やご家族の方々の状況にあうサービスが利用でき、希望する生活に近づけるように努めていきます。
208	楽笑苑居宅介護支援事業所	事業者を選ぶ際の情報や介護保険以外の情報提供が不十分とのことから、今後は情報収集し利用者様のご希望・要望をしっかりと傾聴し適切な情報を提供できるよう努めます。 利用者様はもとより介護者の方々にも少しでもゆとりを持っていただけますように十分な配慮をしていきたいと思います。
209	緑生苑指定居宅介護支援事業所	①事業所の変更や苦情受付・個人情報の規定など重要事項に関しての説明は、初回の契約時だけではなく、認定更新による契約更新時や、担当ケアマネジャー変更時などの節目にも改めて行うようにして周知を深めていきます。 ②研修への積極的参加や日常の情報収集を怠らずに、高い専門性を基にして、介護保険外のさまざまな社会資源や情報などを適切に活用しながら、利用者様やご家族が希望とする生活に近づくことができるような居宅介護支援の提供に努めていきます。

＜居宅介護支援＞

利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

・ 現在は充分な対応をして戴いていると思いますが、年齢（被保険者の）を考慮すると症状の急変が想定され、もしそれが土・日曜日などに起きた場合には困ると思うし、多少の不安はあります。

・ 慣れたケアマネジャーさんが2年で転勤になってしまいます。小規模の事業所では同じ方が長く続けて下さるようで、その方が良いと思うのですが。（勿論、私共と合わないと思う方は交替して頂きたいですが）

・ 本人の性格、家庭の事情等をよく理解し適切に助言を、又、便利な介護用品の紹介等、家族が困ってとまどったりしている際、介護者の負担を軽くする様に気を使って下さり本当に助かっています。

・ 介護サービスを受けてから4年以上経過いたしました。当初本人のわがままがひどく、在宅で長く介護出来るか非常に不安な状態でした。しかし、ケアマネジャーに初めてお目にかかって以来、適切なアドバイス対応等をいただき、本人もなんとか自宅での一人住まいを続けることが出来るようになりました。足腰の衰え、意識の低下は防ぎようがなく、ある時は在宅をあきらめ、ホーム等の入所も考えました。しかし、そのたびごとに色々と相談に乗っていただき、ヘルパーさんの親身な対応もあってここ迄これました。住みなれた自宅で過せるということは大変な幸福です。責任感と適切な対応能力を兼ねそなえた介護事業者に巡り合い、サービスを受けられるということは、人生の終りに近くなって、大変な幸運だったと思います。ヘルパーさん等いづれも人手不足と聞きますが、今後共よりよい介護サービスを提供されることを願っております。最後に今迄お世話になったケアマネジャー、ヘルパーさんに今日迄の感謝の気持をお伝えしたいと思います。

・ ２００２年より利用していますが、ケアマネジャーが今4人目です。出来たら変って欲しくない。

・ 老々介護の域になる年令になり、いま一番の心配不安な現状の居宅介護を継続していく際、不意の事情で居宅介護が出来なくなった場合、緊急に老人ホーム等への入居がスムースに出来る様（現状は中々入居が難しい）是非改善してほしい。

・ 正直率直に言わせて頂くなら介護保険はむだが多いと思う。国から９０％援助があるなら料金が高すぎる。ケアマネジャーの業務はいらない。必要な人だけ依頼すればよいので、かえってややこしくなり不便。電話や書類、ＦＡＸ、メール、何でも通信できる時代なので、ケアマネジャーを通さなければならないのはムダを重ねていて人件費がかさむ。民間企業では考えられない制度。人件費を使うなら、実際に現場で介護を必要とする人を世話している人に高給を！家庭で要介護4や5の人を看ている人に手当を出してほしい。同じ税金を使うなら家族を毎日オムツをかえている人を厚遇して下さい。介護関係に携る人は多いが実際に手を汚さない人をもっと減らした方がよい。

＜居宅介護支援＞

・ 一番助かっている事は、きめ細やかな対応をしてもらっていると思う。情報を教えてもらう事はありがとう。紹介してくれるサービスは自分にあった所を紹介してくれるのでありがたい。（デイサービス、配食など）

・ ケアマネジャーさんをはじめヘルパーの方もいつも親切に身内のように接して下さり、本人もとても喜んでおります。分からないことや難しいことは根気よく説明して頂けるので、本人も納得してヘルパーさんの訪問を楽しみにしています。デイサービスのこともケアマネさんにすすめられ、毎回出かける度に嬉しさが増していくようで、私共も安心しておまかせしております。いつまでもこの制度が続くよう祈っております。

・ 親切ていねいにいろいろ説明、アドバイス（問２３ア～タのほとんどの内容）をしてもらい、大変喜んでいます。今後、高齢者が確実に増えていく中、高齢者が安心して生活できていけるよう、支援サービスの低下にならない様、政府、行政は予算抑制をしないこと。まじめな支援サービス業者（従業員の劣悪な賃金、労働）に目を向け改善していくこと。

・ ケアマネジャーが知識に乏しいと感じる。相談してもよくわからないみたいなので介護認定以外は結局自分達で調べ足を運んでいる。それならばケアマネジャーは不要と思う。それなのに規則とはいえ変化が無いのに毎月１回土曜日の午前中に訪問されるのは迷惑。ケイタイtelを教えてくれないのも、現在社会においておかしい。自分達で出来ない事、よくわからない事でフォローするのがケアマネジャーでないなら、名ばかりのケアマネジャーは要りません。

・ 担当のケアマネジャーの方は人員不足の為とても忙しい方ですが、こちらの要望はすぐに対応して下さるし、悩み事に対しても親身に相談にのって下さり、アドバイスもして下さいます。計画予定表、サービス利用票を持って月２回は訪問して下さいますし、その際、計画表、利用票の説明も詳しくして下さいます。介護を受けている本人の状態を観るだけでなく、介護をしている私に対しても、体調面、精神面等気づかって下さいます。他に受けられるサービスについても説明して下さいます。すごくありがたく感謝しております。要望等はなく満足しております。

・ 連絡等して、こちらの指定日に極力従って欲しい。

・ 発症して８年になりますが、最近は寝たきりで在宅介護のおむつ替え等が難しくなってきて、ケアマネジャーさんの提案でショートステイを長く在宅を短くして頂いて、介護する私の負担が改善され感謝しております。他人には話せない介護者としてのホンネもケアマネジャーさんがよく汲み取ってくれて、今の私は何の不安もなく一ヶ月の間の短い期間（約１週間在宅）を義母さんに申し訳ないという気持ちもあり精一杯介護させて頂いております。訪問看護で来て下さる看護師さんやケアマネジャーさんは皆さん優しくて、介護者である私を気づかってくれて、病人である義母さんをいたわりの言葉でなぐさめてくれ、本当に家中で感謝しております。不満とかトラブルは一度もありません。

＜居宅介護支援＞

・ ケアマネジャーがよく変わる。今3人目です・・・あまり変えないで欲しい。

・ ユーザーの地域の事業所についての情報を沢山知らせて欲しい。又、苦情を申し出ても適切な対応をしてくれない。もっとユーザーの意見を真剣に汲み取ってもらいたい。

・ ケアマネジャーさんに相談すると早走りの時があります（一生懸命に対応してくださるんですが）が、病院の主治医の先生を通さず進められたので医者が気を悪くされたことがあり、間にいてちょっと気が重い時がありました。ケアマネジャーという立場をよくお分かりいただいて、病院との関係を上手にして下さると助かります。またヘルパーさんも看護師に近くなり、家族を心配させ振り回されることがあるようです。そこら辺のご指導をお考えいただきたく思います。

・ 利用者が事業所と契約をする場合の書類について、もっと簡略にしていただきたい。

・ 最初に担当して下さった男性のケアマネジャーは一生懸命に仕事をされている方だとは思いました。が、本人（利用者）はともかく、介護者がどういう要望を持っているのか、少し理解が足りなかったと思います。途中で女性の方に交替となりましたが、すばやい対応で有難かったです。次の方はじっくり話を聞いて下さって、その様に対応して下さるので助かります。

・ 今のところ生活がうまくいっていてありがたく思っています。介護度が上った時に、具体的な生活のパターンや介護施設の利用状況がわかると、どんな生活が送れるのか考えやすいです。その時にはまた相談いたしますのでよろしくお願いします。

・ ヘルパーの質が全般的に低い気がします。（身なり、言葉使い、掃除、料理）ケアマネジャーはヘルパーの仕事内容をよく観察し、事業所に対し報告、改善を求める事が必要と思います。事業所もヘルパーの教育、訓練を確実に行い、一定の水準（個人差のない）を維持してほしいと思います。

・ 急な時（例えば遠方へ通夜、告別式など出来た時）介護サービス事業所はＡＭ９：００～ＰＭ５：００？６：００？までしか電話が通じません。困ってしまい、いつも利用しているショートステイの所に直接（本当はケアマネジャーさんを通さなければいけない事は存じ上げていますが）電話して明日空いているかとか、２～３日置いてもらえるか聞いて約束し、預ける事が出来た。もし、これがなじみのあまりないショートの所ですと電話しづらかった。

・ 色々なサービスを受ける時の手続き全般を、もう少し簡単にしていただけると大変ありがたいです。仕事を持っている家族が、仕事を休んだり早退したりして色々な手続きを行わなければいけないシステムの改善を望みます。（事業所への希望ではなく、この制度に対する希望です。新しい所でデイサービスをうける、ショートステイをお願いするなどなど、すべてにおいて手続きに時間がかかり、どうしても仕事の都合をつけなければならない負担は大きいです。）

＜居宅介護支援＞

・ ケアマネジャー（業者）を1年程前に変更致しました。説明能力、業者との交渉力、当方の考えにおいても理解力にかなりの差がありました。マニュアルがあっても『人がやる事』、本人、家族への理解の出来る人格を要する業務、各種の温度差の修正の出来る人がケアマネジャーであって欲しいです。

・ 相手の実態によっては介護支援サービス（居宅）にこだわる事なく、積極的に必要な場合は老健、特養等の情報を教えてほしい。

・ 今のままで良いと思いますが、出きるなら月に一度の訪問の中間に電話等で話しが出来たら尚いいなと思いますが。

・ 問15の急な変更の時、事業所は土日祝は留守電だけで職員さんがいないので連絡が取れなく困りました。